

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร

อธิบดีกรมศุลกากรได้มีมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยได้มอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) รายงานและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ที่มีรายละเอียดประกอบด้วย ๗ ประเด็นหลัก ได้แก่ (๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ (๒) การให้บริการและระบบ E-Service (๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง (๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล และ (๗) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน **เสนอกรมฯ** ตามหนังสือที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๘๑ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เพื่อพิจารณารับทราบและพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินฯ ในครั้งต่อไป ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๑๓๖ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ แจ้งเวียนให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน ศูนย์ กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง รับทราบรายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ดังกล่าว เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามแนวทาง/มาตรการ ที่กำหนดพร้อมนี้ นายอิทธิชัย อัตนวานิช อธิบดีกรมศุลกากร ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร โดยมี ศาสตราจารย์ ดร. สกนธ์ วรรณญูวัฒนา เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานฯ และได้มอบหมายให้นางนันทรัฐตา ศิริคุปต์ รองอธิบดี เป็นประธานในการเข้าร่วมประชุมคณะทำงานศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมภาสกรวงศ์ ชั้น ๒ อาคาร ๑ กรมศุลกากร เพื่อเข้าร่วมประชุมการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และกำกับติดตามการดำเนินการตามแนวทาง/มาตรการ ตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยการประชุมมุ่งเน้นวิเคราะห์เพื่อศึกษาประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่กรมศุลกากรจะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและให้มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ ทั้งในส่วนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ET) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด และคณะทำงานฯ ได้ร่วมกันกำหนดแนวทางและมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดแนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ อีกทั้ง ได้กำกับติดตามให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละข้อคำถาม ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ ระยะเวลา และการรายงานผล รวมถึงได้มีการวิเคราะห์ข้อจำกัดของกรมศุลกากรในการเข้ารับการประเมินฯ ทั้งนี้ ที่ประชุมฯ มีมติให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด แล้วให้ส่งมายังฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ เพื่อรวบรวมเสนอกรมฯ รับทราบและส่งข้อมูลเข้าระบบ ITAS ของสำนักงาน ป.ป.ช. ต่อไป รวมทั้ง มอบหมายให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินการ ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด อีกครั้งหนึ่ง รายละเอียดปรากฏตามเอกสารรายงานการประชุมคณะทำงานฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่แนบมาพร้อมนี้ นอกจากนี้ กรมศุลกากร ได้ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) **เสนอกรมฯ** และแจ้งเวียนให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน ศูนย์ กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่งรับทราบเป็นการทั่วกัน ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดของกรมศุลกากรดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม และมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน หรือผู้รับบริการ ต่อไป



บันทึกข้อความ

รองฯ บันทึกข้อความ
รับที่ ๘๘๔
วันที่ 9 ก.พ. 67
e-office ๘๘๕.๐๐

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐๒ ๖๖๗ ๖๘๙๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๙๑ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๑) เรียน อธิบดี (ผ่าน รองฯ บันทึกข้อความ และ ผอ. กบท.)

ความเป็นมา

กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กจธ. กบท.) ได้มีหนังสือ ด. ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๖๒๐ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เสนอกรมฯ รับทราบรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และรายงานผลการวิเคราะห์การประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

๒. ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๖๔๕ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ แจ้งเวียนให้ส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร รับทราบผลการประเมินฯ และรายงานการวิเคราะห์ฯ พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

ข้อเท็จจริง


๑. สำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดประชุมชี้แจงกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในวันศุกร์ที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ผ่านช่องทางออนไลน์ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓) ประกอบกับสำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีหนังสือที่ ปช ๐๐๐๙/ว๐๐๐๕ ลงวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗ แจ้งรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๔) ซึ่งปรากฏว่าเครื่องมือการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในข้อ ๐๓๔ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ได้กำหนดต้องค้ประกอบด้านข้อมูล ดังนี้


ความเห็น/คำสั่ง

๒) - ทราบ ตามข้อ ๑
- มอบหมายให้ กจธ. กบท. ดำเนินการตามข้อ ๒


(นายธีรชัย อัดนวนิช)
อธิบดีกรมศุลกากร

๓) เรียน ผอ. กบธ.
เพื่อโปรดทราบบท (๒)
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


23 ก.พ. 2567
(นางสาวภาวรรณ ภาวิจิตร)
ผู้ช่วยฯ ตามพัฒนาทรัพยากรบุคคล รักษาการแทนผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

๔) เรียน
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)
หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โทร. ๘๐.๓๑๖.
๒๗ ก.พ. ๒๕๖๗

/๑.๑ แสดง...

๑.๑ แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วยประเด็น ดังต่อไปนี้

- ๑.๑.๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๑.๒ การให้บริการและระบบ E-Service
- ๑.๑.๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
- ๑.๑.๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ๑.๑.๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๑.๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล
- ๑.๑.๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

๑.๒ แสดงการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย

- ๑.๒.๑ วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ
- ๑.๒.๒ การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๒.๓ การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ
- ๑.๒.๔ ระยะเวลา

๑.๓ แสดงการวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

๒. กจร. กบท. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรขอเรียน ดังนี้

๒.๑ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดหลักเกณฑ์เครื่องมือการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในข้อ ๐๓๔ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ข้อ ๐๔๒ เดิมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖) โดยให้หน่วยงานดำเนินการวิเคราะห์เพิ่มเติมสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังที่ระบุในข้อเท็จจริง ๑.๑ - ๑.๓ ซึ่ง กจร. กบท. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมทั้งเสนอรายงานดังกล่าวให้กรมฯ ทราบ อีกทั้ง แจ้งเวียนให้ส่วนราชการในสังกัดกรมฯ รับทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วก่อนที่สำนักงาน ป.ป.ช. ดำเนินการชี้แจงการกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ตามที่ระบุข้างต้น ดังนั้น กจร. กบท. จึงได้หารือกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในประเด็นดังกล่าว และสำนักงาน ป.ป.ช. ให้คำแนะนำว่า กรณีที่หน่วยงานใดได้จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์การประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์เพิ่มเติมตามองค์ประกอบข้อมูลในข้อ ๐๓๔ และจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์การประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๒.๒ กจร. กบท. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) เรียบร้อยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๕) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบข้อมูลในข้อ ๐๓๔ ตามที่ระบุในข้อเท็จจริง ๑.๑ - ๑.๓ สรุปความโดยสังเขป ดังนี้

๒.๒.๑ ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ใน ๗ ประเด็นย่อยตามที่ระบุในข้อเท็จจริง ๑.๑.๑ - ๑.๑.๗ โดย กจร. กบท. กำหนดค่าเป้าหมายการปรับปรุงและพัฒนาในข้อย่อยของเครื่องมือการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ข้อใดมีค่าคะแนนน้อยกว่า ๕๕.๐๐ ลงมา จัดเป็นประเด็นที่ต้องมีการแก้ไขและพัฒนาตามมาตรการที่กรมฯ กำหนด

๒.๒.๒ จากผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๒.๑ กจร. กบท. ได้นำผลการวิเคราะห์ข้อย่อยของ เครื่องมือการประเมินตามแบบวัด IIT EIT และ OIT ที่มีค่าคะแนนน้อยกว่า ๙๕.๐๐ ลงมา กำหนดเป็นมาตรการขับเคลื่อน การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมศุลกากร ได้แก่ ขนาดขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ อาจทำให้การรวบรวมข้อมูลในภาพรวมเป็นไปได้ด้วยความไม่สะดวก ภายใต้อกรอบระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กจร. กบท. พิจารณาแล้วเห็นว่า ตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการจัดการประชุมชี้แจงกรอบแนวทาง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยในข้อ ๐๓๔ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน มีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบด้านข้อมูลในข้อคำถามใหม่ เพื่อให้การเข้ารับการประเมิน ITA ของ กรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นไปอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเห็นควร รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ให้กรมฯ รับทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดรับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามรายงานการวิเคราะห์ฯ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรด

๑. รับทราบรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๒. มอบหมายให้ กจร. กบท. แจ้งเวียนรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ให้หน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากรรับทราบ และให้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ต่อไป



(นางสาวสมหญิง ผายรัตน์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

คณะทำงานและเลขานุการ


(นางอภิญญาพรณี แสงมุกดา)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล


(นางนันทริตา ศิริคุปต์)

รองอธิบดีกรมศุลกากร

๐.๐๒๗๒
/๒๓

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐ ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด

ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ

กรมศุลกากรในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่เข้าร่วมรับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้ารับการประเมิน และการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ต่อไป

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเครื่องมือในการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งประกอบไปด้วย ๓ เครื่องมือ เพื่อเก็บข้อมูลจากแต่ละแหล่งข้อมูล ดังนี้

๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ใน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบมีหรือไม่มี การเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งระบุ URL เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของการเปิดเผยข้อมูล และระบุคำอธิบายเพิ่มเติมประกอบคำตอบ มีวัตถุประสงค์ เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล (ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส)

- ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการ เพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส)

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลจากแต่ละเครื่องมือในการประเมิน ดังนี้

๑) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวนร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด กรณีหน่วยงาน มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนมากว่า ๔,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน ซึ่งกรมศุลกากรมีบุคลากรประมาณ ๕,๙๐๐ คน จึงมีการเก็บตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน

จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (คน)	ขนาดตัวอย่าง
ไม่เกิน ๓๐	ทั้งหมด
มากกว่า ๔,๐๐๐	ไม่น้อยกว่า ๔๐๐

๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวนร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน กรณีหน่วยงาน มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนมากว่า ๔,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มาติดต่อกับกรมศุลกากร มีมากกว่า ๔,๐๐๐ คน จึงมีการเก็บตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน

จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (คน)	ขนาดตัวอย่าง
ไม่เกิน ๓๐	ทั้งหมด
มากกว่า ๔,๐๐๐	ไม่น้อยกว่า ๔๐๐

๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เก็บข้อมูลจากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานทุกหน่วยงาน

หลักเกณฑ์การประเมินผล ประกอบด้วย

- การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้

คะแนน	แบบ IIT	แบบ EIT	แบบ OIT
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนของข้อคำถาม
คะแนนตัวชี้วัดย่อย	-	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัดย่อย
คะแนนตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด
คะแนนแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ
น้ำหนักแบบสำรวจ	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๔๐
คะแนนรวม	ผลรวมของคะแนนแบบสำรวจที่ถ่วงน้ำหนัก		

- คะแนนและระดับผลการประเมิน ผลการประเมินจะมี ๒ ลักษณะ คือ ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และระดับผลการประเมิน (Rating Score) โดยจำแนกออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับผลการประเมิน ITA		
คะแนน	เงื่อนไข	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ ๑ , EIT ส่วนที่ ๒ , OIT จะต้องีผลคะแนนทุกเครื่องมือ ๙๕ คะแนนขึ้นไป	ผ่านดีเยี่ยม
๘๕.๐๐ ขึ้นไป	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ ๑ , EIT ส่วนที่ ๒ , OIT จะต้องีผลคะแนนทุกเครื่องมือ ๘๕ คะแนนขึ้นไป	ผ่านดี
๘๕.๐๐ ขึ้นไป	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ ๑ , EIT ส่วนที่ ๒ , OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน	ผ่าน
๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	ไม่มี	ต้องปรับปรุง
๐ - ๖๙.๙๙	ไม่มี	ต้องปรับปรุงโดยด่วน

- ผลการประเมินตามเป้าหมาย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็นที่ ๒๐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดให้หน่วยงานภาครัฐ ที่มีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนน) มีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๙ ในปี ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		
		ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐
ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	คะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานในประเทศไทย (คะแนนต่อปี)	ไม่น้อยกว่า ๘๙	ไม่น้อยกว่า ๙๑	ไม่น้อยกว่า ๙๓

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินฯ รับทราบ

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕๕ ซึ่งถือว่ามีความคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับ ผ่านดี

๒. ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

๒.๑ จำแนกตามตัวชี้วัด เป็นดังนี้

แบบ	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	คะแนน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	๓๐	การปฏิบัติหน้าที่	๙๙.๔๑
		การใช้งบประมาณ	๙๖.๗๕
		การใช้อำนาจ	๙๗.๘๘
		การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๘.๑๙
		การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๘.๔๖
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๑ Public	๑๕	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๕.๒๔
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๔.๔๐
		การปรับปรุงระบบการทำงาน	๙๔.๐๔
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๒ Survey	๑๕	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๙.๗๓
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๑.๖๙
		การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๗.๐๕

แบบตรวจการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ (OIT)	๕๐	การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐
		การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐

๒.๒ จำแนกตามประเด็นการประเมิน เป็นดังนี้

๒.๒.๑ ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) เฉลี่ยรวม ๙๘.๑๔ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ ดังนี้		
i๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๘.๖๕
i๒	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๙๗
i๓	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๕
i๔	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	๑๐๐.๐๐
i๕	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	๙๙.๗๖
i๖	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ ดังนี้		
i๗	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๒๙
i๘	ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	๙๑.๖๐
i๙	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ่มค่า มากน้อยเพียงใด	๙๗.๖๙
i๑๐	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๔๐
i๑๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๐
i๑๒	หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๗๒
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ ดังนี้		
i๑๓	ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๙๖.๘๑

i๑๔	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๙๗.๑๓
i๑๕	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษาอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๙๗.๒๐
i๑๖	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	๙๙.๖๘
i๑๗	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๙.๘๔
i๑๘	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๙๖.๖๔
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ ดังนี้		
i๑๙	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๗.๓๗
i๒๐	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวก มากน้อยเพียงใด	๙๗.๔๕
i๒๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๐๐
i๒๒	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๐
i๒๓	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๐
i๒๔	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๙๗.๙๒
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๖ ข้อ ดังนี้		
i๒๕	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๘
i๒๖	มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง มากน้อยเพียงใด	๙๗.๗๗
i๒๗	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๓๓
i๒๘	หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๐
i๒๙	หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๖๙
i๓๐	หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๘

๒.๒.๒ ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ เข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

เฉลี่ยรวม ๙๔.๕๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้		
e๑	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๔.๑๗
e๒	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๔.๔๐
e๓	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๓๔
e๔	ในช่วง ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๙๘.๑๒
e๕	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	๙๔.๑๗
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้		
e๖	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	๙๓.๕๖
e๗	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๙๒.๙๓
e๘	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๙๖.๒๕
e๙	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๙๓.๙๔
e๑๐	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณี que พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	๙๕.๓๑
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้		
e๑๑	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๗๑
e๑๒	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๕๕
e๑๓	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	๙๗.๖๖
e๑๔	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๙๑.๒๘
e๑๕	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๙๔.๐๑

- ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินฯ จัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) เฉลี่ยรวม ๘๖.๑๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้		
e๑	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๘๙.๒๓
e๒	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๑.๗๐
e๓	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๒.๕๘
e๔	ในช่วง ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๙๗.๕๐
e๕	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	๗๗.๖๓
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้		
e๖	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	๘๙.๒๐
e๗	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๘๒.๕๕
e๘	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๗๕.๐๐
e๙	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๘๖.๗๐
e๑๐	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีพบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	๗๕.๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๕ ข้อ ดังนี้		
e๑๑	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๔.๒๓
e๑๒	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๔๐
e๑๓	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	๙๕.๐๐
e๑๔	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๗๐.๐๘
e๑๕	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๒.๕๕

๒.๒.๓ ผลการประเมินแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) เฉลี่ยรวม ๑๐๐.๐๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน

ข้อ	ประเด็นการตรวจ	ความคิดเห็น	คะแนน
ข้อมูลพื้นฐาน			
๐๑	โครงสร้าง	-	๑๐๐.๐๐
๐๒	ข้อมูลผู้บริหาร	-	๑๐๐.๐๐
๐๓	อำนาจหน้าที่	-	๑๐๐.๐๐
๐๔	แผนยุทธศาสตร์หรือ แผนพัฒนาหน่วยงาน	-	๑๐๐.๐๐
๐๕	ข้อมูลการติดต่อ	-	๑๐๐.๐๐
๐๖	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	-	๑๐๐.๐๐
การประชาสัมพันธ์			
๐๗	ข่าวประชาสัมพันธ์	-	๑๐๐.๐๐
การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล			
๐๘	Q&A	-	๑๐๐.๐๐
๐๙	Social Network	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๐	นโยบายคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล	-	๑๐๐.๐๐
การดำเนินงาน			
๐๑๑	แผนดำเนินงานและการใช้ งบประมาณประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๒	รายงานการกำกับติดตาม การดำเนินงานและการใช้ งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๓	รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การปฏิบัติงาน			
๐๑๔	คู่มือหรือมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	-	๑๐๐.๐๐
การให้บริการ			
๐๑๕	คู่มือหรือมาตรฐานการ ให้บริการ	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๖	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๗	รายงานผลการสำรวจความพึง พอใจการให้บริการ	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๘	E-Service	-	๑๐๐.๐๐

การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ			
๐๑๙	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือ แผนการจัดหาพัสดุ	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๐	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๑	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือ การจัดหาพัสดุรายเดือน	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๒	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
๐๒๓	นโยบายหรือแผนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๔	การดำเนินการตามนโยบายหรือ แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๕	หลักเกณฑ์การบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๖	รายงานผลการบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ			
๐๒๗	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๘	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	๑๐๐.๐๐
๐๒๙	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	๑๐๐.๐๐
การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม			
๐๓๐	การเปิดโอกาสให้เกิดการมี ส่วนร่วม	-	๑๐๐.๐๐
นโยบาย No Gift Policy			
๐๓๑	ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการ ปฏิบัติหน้าที่	-	๑๐๐.๐๐
๐๓๒	การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	-	๑๐๐.๐๐
๐๓๓	รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	-	๑๐๐.๐๐

การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต			
๐๓๔	การประเมินความเสี่ยง การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
๐๓๕	การดำเนินการเพื่อจัดการ ความเสี่ยงการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	-	๑๐๐.๐๐
แผนป้องกันการทุจริต			
๐๓๖	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	-	๑๐๐.๐๐
๐๓๗	รายงานการกำกับติดตาม การดำเนินการป้องกันการ ทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน	-	๑๐๐.๐๐
๐๓๘	รายงานผลการดำเนินการ ป้องกันการทุจริตประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
มาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรม			
๐๓๙	ประมวลจริยธรรมสำหรับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	๑๐๐.๐๐
๐๔๐	การขับเคลื่อนจริยธรรม	-	๑๐๐.๐๐
๐๔๑	การประเมินจริยธรรม เจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	๑๐๐.๐๐
มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน			
๐๔๒	มาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายใน หน่วยงาน	-	๑๐๐.๐๐
๐๔๓	การดำเนินการตามมาตรการ ส่งเสริมคุณธรรมและความ โปร่งใสภายในหน่วยงาน	-	๑๐๐.๐๐

๓. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ในการพัฒนาการทำงานของกรมศุลกากร

ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กรมศุลกากร หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ อยู่ในระดับผ่านดีและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๘๖.๕๕ คะแนน

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) กรมศุลกากร ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

- ข้อ i๘ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงาน ไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๑๒) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

- ข้อ i๗ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๑) โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูลหรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสาร ต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

- ข้อ i๑๘ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่ากระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง ดังนั้น ผู้บริหารควรวางนโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (อ้างอิงจาก ๐๒๓, ๐๒๕) ที่มุ่งเน้นในประเด็นการป้องกันหรือแก้ไข ปัญหาการแทรกแซงการบริหารงานบุคคลจากผู้มีอำนาจที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือการซื้อขายตำแหน่ง รวมถึงการเอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มหรือพวกพ้อง เป็นต้น และดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินนโยบายหรือแผนที่ได้กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๒๔)

- ข้อ i๑๓ และ ข้อ i๑๔ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น (อ้างอิงจาก ๐๒๓) และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจาก ๐๒๔) นอกจากนี้ หน่วยงานควรเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องตามประเด็นข้างต้นโดยละเอียด (อ้างอิงจาก ๐๒๕)

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) กรมศุลกากร ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

- ข้อ e๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐)

- ข้อ e๗ และ ข้อ e๖ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชน หรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุง ข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

- ข้อ e๑๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีหรือปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) และคู่มือ หรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้ หน่วยงานอาจ เผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๓) ข่าวประชาสัมพันธ์ (อ้างอิงจาก ๐๓) แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น

- ข้อ e๑๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่มีหรือปรับปรุงการปฏิบัติหรือการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานควรมีการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

- ข้อ e๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการ เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐)

- ข้อ e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางรับฟังคำติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล และช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็นที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (อ้างอิงจาก ๐๘) นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าว ในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน

- ข้อ e๑๐ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๒๘) โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่ บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

- ข้อ e๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การดำเนินงานหรือโครงการยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวมเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงาน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม กับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐) อีกทั้ง หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง

- ข้อ e๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

- ข้อ e๑๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการปรับปรุงองค์การให้มีความโปร่งใสมากเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรมีการกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๓๖) ที่มุ่งเน้นโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการรายงานผลการดำเนินงานป้องกันการทุจริตประจำปี ที่มีโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้สาธารณชนทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๘)

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) กรมศุลกากร ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากรจะเป็นการช่วยเพิ่มผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานให้สูงขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์การดำเนินงานของหน่วยงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม และมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน หรือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมศุลกากร จึงต้องมีการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายเครื่องมือ/ตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) อย่างเป็นระบบ ทั้งในเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งถือเป็นหลักการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และอาจนำแนวคิดการถอดบทเรียนหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของหน่วยงานที่สามารถนำมาเป็นต้นแบบ เพื่อนำวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการของกรมศุลกากรต่อไป

บทวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลคะแนน ITA และลำดับของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๖

ปีงบประมาณ \	คะแนน EBIT/OIT	IIT	EIT ส่วนที่ ๑	EIT ส่วนที่ ๒	ITA	ลำดับ	จำนวน หน่วยงานที่ เข้าประเมิน
๒๕๕๘	๗๖.๕๑	๗๒.๔๔	๖๘.๑๙	-	๗๕.๓๗	๑๑๙	๑๔๘
๒๕๕๙	๖๖.๒๘	๗๗.๗๒	๗๖.๖๘	-	๗๙.๐๙	๘๘	๑๔๘
๒๕๖๐	๙๗.๗๓	๘๐.๑๓	๗๗.๖๒	-	๘๖.๒๕	๓๑	๑๔๗
๒๕๖๑	๙๕.๔๕	๘๙.๑๖	๗๒.๕๑	-	๘๘.๒๕	๒๘	๑๔๖
๒๕๖๒	๑๐๐	๙๐.๘๕๔	๗๖.๘๘๓	-	๙๐.๓๑	๒๖	๑๔๔
๒๕๖๓	๖๓.๕๔	๙๓.๒๐	๘๑.๖๐	-	๗๗.๘๖	๑๓๐	๑๔๖
๒๕๖๔	๑๐๐.๐๐	๙๐.๖๗	๙๓.๖๕	-	๙๕.๓๐	๒๕	๑๔๖
๒๕๖๕	๗๓.๕๗	๙๔.๔๐	๘๘.๓๐	-	๘๔.๒๔	๑๓๐	๑๔๖
๒๕๖๖	๑๐๐.๐๐	๙๘.๑๔	๙๔.๕๖	๘๖.๑๖	๙๖.๕๕	๑๕	๑๕๙

จากตารางผลคะแนนและลำดับของกรมศุลกากร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึง พ.ศ. ๒๕๖๒ กรมศุลกากรได้ผลคะแนนและลำดับที่ดีขึ้นเรื่อยมา ส่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลคะแนนในส่วนของการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และผลคะแนนการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) คะแนนจะสูงกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมาทุกปีงบประมาณ แต่ในส่วนผลคะแนนของแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ผลคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็ม แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้คะแนน ๖๓.๕๔ ซึ่งประเด็นข้อคำถามของ OIT ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวนข้อคำถาม ๔๓ ข้อคำถาม มีประเด็นข้อคำถาม จำนวน ๘ ข้อ ที่ได้คะแนนเป็นศูนย์ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ภายหลังจากที่กรมศุลกากรได้มีการรายงานวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และได้ดำเนินการปรับปรุง ส่งผลให้คะแนนการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของกรมศุลกากรในส่วนของการ OIT ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็ม และได้คะแนนของภาพรวม ๙๕.๓๐ คะแนนอยู่ในระดับผลการประเมิน AA แต่มีข้อสังเกตคือ ในส่วนของการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กลับมีระดับคะแนนที่น้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ อาจเนื่องมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เกิดวิกฤติการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ทำให้การลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในกรมฯ เพื่อให้เข้าใจและรับทราบเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางที่กรมฯ ได้มีการดำเนินการแล้วเป็นไปได้ยาก อาจทำให้บุคลากรบางส่วนที่เข้ามาตอบข้อคำถามอาจจะไม่ทราบ จึงส่งผลให้ระดับคะแนนในส่วนของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีค่าคะแนนที่ลดลงต่ำกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กรมศุลกากรมีผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่ลดลง เนื่องจากในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) มีคะแนนโดยรวมลดลง ทั้งนี้ เมื่อศึกษาข้อมูล พบว่า ในข้อคำถามของตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ของกรมศุลกากร ได้คะแนนโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับที่น้อย จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุง

ระบบการทำงานของกรมศุลกากร ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ที่ได้คะแนนลดลง เนื่องจาก มีข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ ๐๒๐ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๐๔๒ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และ ๐๔๓ การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ที่ได้คะแนนเป็นศูนย์ เห็นควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก ซึ่งได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม พิจารณาการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และกองบริหารทรัพยากรบุคคล พิจารณา มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานและการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ส่วนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ที่ในปีนี้มีผลคะแนนที่สูงขึ้น เนื่องจากกรมศุลกากรมีการดำเนินการสื่อสารองค์การ โดยมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กรมศุลกากร มีผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากกรมศุลกากร มีการดำเนินการวิเคราะห์ในแต่ละเครื่องมือของการประเมิน ซึ่งมุ่งเน้นในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน/ต้องมีการแก้ไข โดยการกำหนดเป็นมาตรการในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินฯ เป็นต้นว่า มีการสื่อสารนโยบายต่าง ๆ ในเชิงรุก ให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้รับทราบแนวทางการดำเนินการต่างๆ ของกรมศุลกากร ในรูปแบบของ Infographic เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย รวมทั้ง กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร มีการสร้างการรับรู้ในทุกช่องทางให้บุคลากรภายในหน่วยงานตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่ดี มีแนวทางการสร้างความรักความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีความทุ่มเทรับผิดชอบและสร้างผลงานให้เจริญก้าวหน้าจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมถึง มีการสร้างการรับรู้ในหลายช่องทางผ่านระบบ Intranet HR Chatbot HR Newsletter หรือการจัดสัมมนาเพื่อสร้างการรับรู้ของบุคลากรทุกส่วนราชการในทุก ๆ ปี เพื่อเสริมสร้างทัศนคติให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รักชาวนิช และความถูกต้อง

จากผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นที่เป็นจุดอ่อน/ ต้องมีการแก้ไข	ประเด็นที่เป็นจุดแข็ง ที่ต้องพัฒนาต่อเนื่องหรือรักษาระดับ
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ 1๘ ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	ข้อคำถามอื่น ๆ ของ IIT ที่ได้คะแนน ตั้งแต่ ๙๕ คะแนน ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และรักษามาตรฐานที่ดีให้คงอยู่ต่อไป
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ทั้งในส่วนที่ ๑ Public และส่วนที่ ๒ Survey	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน e๑ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน e๒ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	ข้อคำถามอื่น ๆ ของ EIT ที่ได้คะแนน ตั้งแต่ ๙๕ คะแนน ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และรักษามาตรฐานที่ดีให้คงอยู่ต่อไป

	<p>ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน e๓ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการ แก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ รับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน e๕ หน่วยงานมีการทำงาน หรือ โครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร e๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อย เพียงใด</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร e๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร e๘ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่าน สามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หรือไม่</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร e๙ หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อ ซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้ อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร e๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่าน สามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่</p>	
	<p>ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน E๑๑ การปฏิบัติหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด</p>	

	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน E๑๒ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือ การให้บริการ สะดวกรวดเร็วกว่า ที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	
	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน e๑๔ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วม ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	
	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน e๑๕ หน่วยงานมีการปรับปรุง องค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูล สาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)	-	ข้อคำถามทั้ง ๔๓ ข้อคำถาม ของ OIT ที่ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ขอให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ พัฒนาต่อเนื่อง หรือรักษาระดับ ต่อไป

หมายเหตุ

เพื่อให้กรมศุลกากรได้รับผลการประเมิน ITA ในระดับผ่านดีเยี่ยม ในครั้งต่อไป จึงได้กำหนด ค่าเป้าหมายในการปรับปรุงและพัฒนา สำหรับการเข้ารับการประเมิน ITA ทั้งเครื่องมือการประเมิน คือ IIT, EIT (พิจารณาค่าเฉลี่ย EIT ส่วนที่ ๑ และ EIT ส่วนที่ ๒) , OIT จะต้องมีผลคะแนน ทุกเครื่องมือ ๙๕ คะแนนขึ้นไป ดังนี้

- ค่าคะแนนตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป ประเด็นที่เป็นจุดแข็งที่ต้องพัฒนาต่อเนื่องหรือรักษาระดับ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และรักษามาตรฐานที่ดี ให้คงอยู่ต่อไป
- *ค่าคะแนนน้อยกว่า ๙๕.๐๐ ลงมา ประเด็นที่เป็นจุดอ่อน/ต้องมีการแก้ไข ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาตามมาตรการที่กรมฯ กำหนด

จากการวิเคราะห์เครื่องมือการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๓ เครื่องมือ ซึ่งได้แก่ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ทั้งในส่วนที่ ๑ Public และส่วนที่ ๒ Survey (ค่าเฉลี่ยทั้งสองส่วน) และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) โดยมุ่งเน้นประเด็นที่เป็นจุดอ่อน/ต้องมีการแก้ไข และประเด็นที่เป็นจุดแข็งที่ต้องพัฒนาต่อหรือรักษาระดับ โดยอ้างอิงค่าเป้าหมาย ผ่านดีเยี่ยม ๙๕.๐๐ ขึ้นไป เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาสามารถพิจารณาในภาพรวมเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

๑. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
i๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๘.๖๕	
i๒	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๙๗	
i๓	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๕	
i๔	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	๑๐๐.๐๐	
i๕	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	๙๙.๗๖	
i๖	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	๑๐๐.๐๐	
e๑	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๑.๗๐	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๒	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๐๕	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๓	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๙๖	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๔	ในช่วง ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์	๙๗.๘๑	

	(นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียมค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		
e๑๑	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๙๗	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๒	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๔๘	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๕	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใส มากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๘.๒๘	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
๐๑๑	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๑๒	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐.๐๐	
๐๑๓	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๑๔	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standard) ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดในประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้ง ๒๑ กระบวนงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกกระบวนงานของกรมศุลกากร เป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมถึงมีประมวลระเบียบปฏิบัติ ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ครอบคลุมเนื้อหา ๙ หมวด ภารกิจหลักของกรมศุลกากร และ กรมฯ ดำเนินการประกาศตนเป็นหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่รัฐทุกคนไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ทุกเทศกาล (No Gift Policy) เพื่อป้องกันการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑ i๒ i๓ i๔ i๕ และ i๖ ที่มีผลคะแนน ๙๘.๖๕ , ๙๘.๙๗ , ๙๙.๐๕ , ๑๐๐.๐๐ , ๙๙.๗๖ และ ๑๐๐.๐๐ ตามลำดับ โดยมีผลคะแนนโดยรวมถึงร้อยละ ๙๙.๔๑ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่สูงมาก นอกจากนี้กรมฯ ได้ดำเนินการโครงการ “ศุลกากรคุณธรรม” เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนในทุกระดับ โดยกำหนดคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ได้แก่ “รับผิดชอบ สุจริต จิตบริการ” และกำหนดจริยปฏิบัติ เป็นต้นว่า มุ่งเน้นบริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ใฝ่หาสุขภาพ มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ เช่น มีการนำระบบการออกบัตรคิวด้วยเครื่องอัตโนมัติแบบสัมผัสหน้าจอ (Touch Screen) มาให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้ง มีการปรับปรุงการให้บริการ โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ โดยให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การให้บริการรับชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงกรมฯ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงานให้มีความโปร่งใส โดยการประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์การและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎและข้อบังคับอื่นๆ มีประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารกรมศุลกากร มีนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ e๑ e๒ e๓ e๔ e๑๑ e๑๒ และ e๑๕ ที่มีผลคะแนน ๙๑.๗๐ , ๙๓.๐๕ , ๙๓.๙๖ , ๙๗.๘๑ , ๙๓.๙๗ , ๙๓.๔๘ และ ๘๘.๒๘ ตามลำดับ โดยถือว่าอยู่ในระดับคะแนนที่ผ่าน นอกจากนี้ กรมฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่การจัดทำแผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี และรายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน รายงานผล

การดำเนินงานประจำปี รวมถึงมีคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๐๑๑ ๐๑๒ ๐๑๓ และ ๑๔ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทุกข้อ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลคะแนนข้อ e๑ e๒ e๓ e๑๑ e๑๒ และ e๑๕ มีค่าต่ำกว่า ๙๕.๐๐ ที่กรมฯ ตั้งค่าเป้าหมาย เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนา ดังนั้น กรมศุลกากรควรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบให้มีการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ รวมถึง เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม กับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบต่อไป ด้วย

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการ ขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนด ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และรายงานผลการสำรวจฯ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการให้บริการของ กรมศุลกากร	สำนักงาน เลขาธิการกรม	๑. กำหนดช่วงเวลาและเป้าหมาย ในการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและกำหนดหัวข้อในแบบ สำนวนสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการ ของกรมศุลกากร ๒. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ๓. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลที่ได้ จากการสำรวจความพึงพอใจ ๔. จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจ เสนอร่องฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/เดือน *ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงาน พันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance Team) เพื่อเชิญผู้บริหาร ภาคเอกชน และตัวแทนสมาคม สมาพันธ์ต่าง ๆ มาประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้ เกิดช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกรมศุลกากร และหน่วยงานเอกชน	สำนักงาน เลขาธิการกรม	๑. รวบรวมประเด็นข้อสอบถาม จากบริษัทผู้นำเข้า - ส่งออก หรือผู้เข้ารับบริการ ๒. จัดประชุมคณะทำงานฯ โดยเชิญ ผู้บริหารภาคเอกชน และตัวแทนสมาคม สมาพันธ์ต่าง ๆ มาร่วมประชุม เพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ๓. จัดทำรายงานการประชุม โดยมี ข้อมูลผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนด ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
		<p>ได้มีส่วนร่วม อย่างน้อยประกอบด้วย</p> <p>(๑) ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม</p> <p>(๒) สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม</p> <p>(๓) ผลจากการมีส่วนร่วม</p> <p>(๔) การนำผลจากการมีส่วนร่วม</p> <p>ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน</p> <p>๔. จัดทำรายงานสรุปผลการประชุม คณะทำงานฯ เสนอคณะทำงาน พันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance Team) รับทราบ</p>	
<p>ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงาน ร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวก ในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแนวทางการพัฒนา อันเป็น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ภาคเอกชน ตลอดจนประสานงาน และแก้ไขปัญหาอันเกี่ยวกับ การนำเข้าส่งออกร่วมกัน อันเป็นการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงานให้เกิด การบูรณาการ อย่างมีประสิทธิภาพ</p>		<p>๑. รวบรวมประเด็นข้อสอบถาม จากบริษัทผู้นำเข้า - ส่งออก หรือผู้เข้ารับบริการ</p> <p>๒. จัดประชุมคณะทำงานฯ โดยเชิญ ผู้บริหารภาคเอกชน และตัวแทนสมาคม สมาพันธ์ต่าง ๆ มาร่วมประชุม เพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ</p> <p>๓. จัดทำรายงานการประชุม โดยมี ข้อมูลผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก ได้มีส่วนร่วม อย่างน้อยประกอบด้วย</p> <p>(๑) ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม</p> <p>(๒) สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม</p> <p>(๓) ผลจากการมีส่วนร่วม</p> <p>(๔) การนำผลจากการมีส่วนร่วม</p> <p>ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน</p> <p>๔. จัดทำรายงานสรุปผลการประชุม คณะทำงานฯ เสนอคณะทำงานร่วม ภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวก ในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) รับทราบ</p>	<p>๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p>

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนาในกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ - ไม่มี -

๒. การให้บริการและระบบ E - Service มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
i๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๘.๖๕	
i๒	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๙๗	
i๓	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๕	
e๑	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๑.๗๐	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๒	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๐๕	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๓	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๙๖	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๕	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	๘๕.๙๐	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๑	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๙๗	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๒	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	๙๓.๔๘	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๓	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	๙๖.๓๓	
e๑๔	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วม ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๐.๖๘	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
๐๑๕	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๖	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๗	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๘	E-Service	๑๐๐.๐๐	
๐๓๐	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standard) ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดในประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้ง ๒๑ กระบวนงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกกระบวนงานของกรมศุลกากร เป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมถึงมีประมวลระเบียบปฏิบัติ ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ครอบคลุมเนื้อหา ๙ หมวดภารกิจหลักของกรมศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑ i๒ และ i๓ ที่มีผลคะแนน ๙๘.๖๕ , ๙๘.๙๗ และ ๙๙.๐๕ ตามลำดับ โดยมีผลคะแนนโดยรวมถึงร้อยละ ๙๘.๘๙ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่สูงมาก อีกทั้งกรมฯ ได้ดำเนินการโครงการ

“ศุลกากรคุณธรรม” เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนในทุกระดับ โดยกำหนดคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ได้แก่ “รับผิดชอบ สุจริต จิตบริการ” และกำหนดจริยปฏิบัติ เป็นต้นว่า มุ่งเน้นบริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ และโครงการ “ศุลกากรจิตอาสา เพื่อสังคมที่ยั่งยืน โปร่งใส เป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม และหน้าที่พลเมืองที่ดี ควบคู่ไปกับการสอดแทรกความรู้ และภารกิจของกรมศุลกากรให้ประชาชนได้รับรู้มากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ เช่น มีการนำระบบการออกบัตรคิวด้วยเครื่องอัตโนมัติแบบสัมผัสหน้าจอ (Touch Screen) มาให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้ง มีการปรับปรุงการให้บริการโดยการปรับเปลี่ยนวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ โดยให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การให้บริการชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) กรมฯ ได้ดำเนินการนำระบบการให้บริการออนไลน์ในภารกิจงานหลักของหน่วยงานด้วย เป็นต้นว่า การออกใบอนุญาต/ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบลงทะเบียนออนไลน์ทาง Customs Trader Portal ซึ่งเป็นการเปิดให้บริการสำหรับสำหรับผู้นำเข้า - ส่งออกตัวแทนออกของ และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการลงทะเบียน โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางหรือมอบบัตรประชาชนให้กับผู้รับมอบอำนาจ เพื่อมายื่นที่กรมศุลกากร อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มช่องทางในการยื่นยื่นตัวตนผ่านช่องทาง Online Application (เป่าตั้ง) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าข้อมูลการลงทะเบียนนั้นถูกต้องและข้อมูลส่วนบุคคลปลอดภัย นอกจากนี้ กรมศุลกากรมีการให้บริการตีความพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (Tariff e-Service) ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า (e-Advance Tariff Ruling) ทำให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล โดยระบบสืบค้นคำวินิจฉัยพิกัตอัตราศุลกากร ได้แก่ไขปัญหาเหล่านี้ด้วยการประสานเชื่อมโยงการทำงานทั้งระบบจนนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมศุลกากร ด้วยบริการข้อมูลผลคำวินิจฉัยประเภทพิกัตอัตราศุลกากรที่สะดวก รวดเร็ว รองรับนโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ ๔.๐ อีกทั้ง กรมฯ ได้ดำเนินการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการจัดตั้งคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ขึ้น เพื่อเป็นการรวมกลุ่มการทำงานที่เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งนับได้ว่าเป็นเวทีที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้แสดงความคิดเห็น แจ้งปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ e๑ e๒ e๓ e๔ e๑๑ e๑๒ e๑๓ และ e๑๔ ที่มีผลคะแนน ๙๑.๗๐ , ๙๓.๐๕ , ๙๓.๙๖ , ๘๕.๙๐ , ๙๓.๙๗ , ๙๓.๔๘ , ๙๖.๓ และ ๘๐.๖๘ ตามลำดับ โดยมีผลคะแนนโดยรวมถึงร้อยละ ๙๑.๑๓ ซึ่งถือว่าในภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนที่สูง นอกจากนี้ กรมฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ รวมถึงการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-Service) ผ่านหน้าจอบริษัทหลักของกรมศุลกากร อีกทั้ง เผยแพร่ผลการจัดประชุมคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) เป็นประจำทุกปีให้สาธารณชนรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๐๑๕ ๐๑๖ ๐๑๗ ๐๑๘ และ ๐๓๐ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทุกข้อ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลคะแนนข้อ e๑ e๒ e๓ e๔ e๑๑ e๑๒ และ e๑๔ มีค่าต่ำกว่า ๙๕.๐๐ ที่กรมฯ ตั้งค่าเป้าหมายเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนา ดังนั้น กรมศุลกากรควรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา และเพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E - Service) ให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงขึ้น กรมฯ ควรมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ให้มีการจัดทำรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ เพื่อความสะดวกและถูกต้องในการใช้งาน

ในระบบ E – Service ของผู้รับบริการรวมถึง ให้องค์กรที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย ต่อไป

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๒. การให้บริการและระบบ E - Service

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ดำเนินการจัดทำระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการเพื่อความสะดวกและถูกต้องในการใช้งานในระบบ E – Service ของผู้รับบริการ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑. ประสานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ ทั้งนี้ ต้องแสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการในทุกกระบวนการให้บริการ ๒. นำระบบและรายละเอียดวิธีการใช้งานการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ บนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร ๓. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการนำระบบและรายละเอียดวิธีการใช้งานการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ เสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนาระบบการให้บริการและระบบ E - Service - ไม่มี -

๓. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
e๖	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	๙๑.๓๘	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๗	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๘๗.๗๔	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๘	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๘๕.๖๓	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๙	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๙๐.๓๒	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๐	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	๘๕.๑๖	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
๐๑	โครงสร้าง	๑๐๐.๐๐	
๐๒	ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐.๐๐	
๐๓	อำนาจหน้าที่	๑๐๐.๐๐	
๐๕	ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐.๐๐	
๐๖	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐๐.๐๐	
๐๗	ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐.๐๐	
๐๘	Q&A	๑๐๐.๐๐	
๐๙	Social Network	๑๐๐.๐๐	
๐๑๐	นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการจัดช่องทางและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานเป็นประจำ บนหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร รวมไปถึงมีการจัดช่องทางและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในสังคมออนไลน์ (Social network) ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและหลากหลายช่องทาง โดยผู้รับบริการสามารถเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เป็นต้นว่า ผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th , Line Official : @thaicustoms , Youtube : theprcustoms , Instagram : /thaicustoms , Twitter : /thaicustoms , Facebook : /customsdepartment.thai , Complaint : @customscomplaint , Customs Chatbot : @Mr.Arkorn , สายด่วนบริการศุลกากร ๑๑๖๔ , สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน ๑๓๓๒ และ Application บนมือถือ “HS Check” เพื่อบริการด้านการค้นหาพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งมีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน ทั้งนี้ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้รับบริการจะเป็นไปตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของตนปลอดภัย นอกจากนี้ กรมฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th โดยประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ จากเมนูบนหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร เป็นต้นว่า ข่าวสารทั่วไป เรื่องน่ารู้และกฎหมาย ข่าวประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือประชาชนในทุกกระบวนการงานของการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ให้ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ตลอดจน กรมฯ ได้เปิดช่องทางให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ในหลากหลายช่องทาง เป็นต้นว่า กระดานถาม-ตอบ (Webboard) ช่องทางสอบถามข้อมูล หรือข้อกังวลสงสัย ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมศุลกากร (FAQ) หรือศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center : CCC) สำหรับตอบข้อสงสัยในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรหรือการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือโทรศัพท์ติดต่อ สอบถามได้ที่หมายเลข ๑๖๖๔ และในกรณีพบเห็นการเรียกรับสินบนหรือการทุจริตต่อหน้าที่ กรมฯ ได้เปิดช่องทาง การร้องเรียน ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ ๑๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ เรื่อง วิธีการรับคำร้อง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ที่ระบุให้ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ สามารถร้องเรียนได้ผ่าน ๑๐ ช่องทาง ได้แก่ ร้องเรียนผ่านระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ <http://complaint.customs.go.th> ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๓๓๒ ในวันเวลาราชการ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๒-๖๖๗-๖๕๑๙ ร้องเรียนทาง e-mail : ctc@customs.go.th ร้องเรียนทาง Application Line ID : @customscomplaint ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน GCCC๑๑๑๑ และกระทรวงการคลัง และร้องเรียนทาง ศูนย์บริการศุลกากรหน่วยงานภาครัฐอื่น เช่น ป.ป.ช. ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ eb e๗ e๘ e๙ และ e๑๐ ที่มีผลคะแนน ๙๑.๓๘ , ๘๗.๗๔ , ๘๕.๖๓ , ๙๐.๓๒ และ ๘๕.๑๖ ตามลำดับ โดยถือว่าอยู่ในระดับคะแนนที่ผ่าน นอกจากนี้ กรมฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่โครงสร้าง ของหน่วยงานที่แสดงแผนผังการแบ่งส่วนราชการของหน่วยงาน ข้อมูลผู้บริหารสูงสุด รองผู้บริหารสูงสุด ที่ประกอบไปด้วยชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง รูปถ่าย และช่องทางการติดต่อ อำนวยหน้าที่โดยสรุปของหน่วยงาน ข้อมูลการติดต่อของหน่วยงาน ที่ประกอบไปด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ของหน่วยงาน และแผนที่ตั้ง ชาวประชาสัมพันธ์ ซึ่งแสดงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน ช่องทางการสอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น Webboard , FAQ , Chatbot ซึ่งมีลักษณะ เป็นการสื่อสารได้สองทาง รวมไปถึงได้มีการเผยแพร่ช่องทางเผยแพร่ข่าวสารในสังคมออนไลน์ (Social Network) ในหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook , Twitter , Instagram โดยการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้รับบริการ เป็นไปตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมิน ในข้อ ๐๑ ๐๒ ๐๓ ๐๔ ๐๖ ๐๗ ๐๘ ๐๙ และ ๐๑๐ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทุกข้อ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ผลคะแนนข้อ eb e๗ e๘ e๙ และ e๑๐ มีค่าต่ำกว่า ๙๕.๐๐ ที่กรมฯ ตั้งค่าเป้าหมายเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนา ดังนั้น กรมศุลกากรควรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายจัดช่องทางที่สามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก ในการเข้าใช้งาน ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เข้าถึงได้ง่าย มีความครบถ้วน และข้อมูลเป็นปัจจุบัน

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรฐานการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๓. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของกรมศุลกากร และมีช่องทางที่สามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย	สำนักงานเลขานุการกรม	๑. รวบรวมข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ๒. ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ผ่านเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร และช่องทางอื่นๆ ทั้งนี้ ต้องจัดช่องทางที่สามารถติชม หรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย ๓. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ดำเนินการอัปเดตข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน	คณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์และระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร	๑. กำกับดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ ๒. ประสานงานไปยัง Admin ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน *ในกรณีที่มีการแก้ไขรูปแบบการนำเสนอเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่ เช่น เพิ่มเมนูเพิ่มแถบข้อมูล หรืออื่นใด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานงานมายังคณะทำงานฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงได้ ๓. พิจารณารูปแบบโดยรวมของข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร ให้เข้าถึงได้ง่าย ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอคณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์ และระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนาช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ - ไม่มี -

๔. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
i๑๙	ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๗.๓๗	
i๒๐	ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวก มากน้อยเพียงใด	๙๗.๔๕	
i๒๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๐๐	
i๒๒	บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๐	
i๒๓	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๐	
i๒๔	หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๙๗.๙๒	
๐๓๔	การประเมินความเสี่ยง การทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๓๕	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการสร้างการรับรู้ของบุคลากร ภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ โดยการเผยแพร่แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของราชการ และการจัดทำแผนผัง ขั้นตอนการขออนุญาต/ยืมทรัพย์สินของราชการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ทั้งนี้ ได้มีการเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ และใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับทุกส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร ในระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ลดการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง และมีแนวโน้มที่บุคลากรภายในหน่วยงาน ไม่มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑๙ i๒๐ i๒๑ i๒๒ i๒๓ และ i๒๔ ที่มีผลคะแนน ๙๗.๓๗ , ๙๗.๔๕ , ๙๘.๐๐ , ๙๙.๒๐ , ๙๙.๒๐ และ ๙๗.๙๒ ตามลำดับ โดยถือว่าอยู่ในระดับคะแนนที่สูงมาก นอกจากนี้ กรมฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่ผลการประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี และผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ บนหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร เพื่อให้สาธารณชนรับทราบเป็นการทั่วกัน เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๐๓๔ และ ๐๓๕ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทั้งสองข้อ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ในทุกปีงบประมาณ เห็นควรให้กรมศุลกากรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการกำหนดแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการให้มีความชัดเจน มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับทุกส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร ต่อไป

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๔. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ดำเนินการกำหนดแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการให้มีความชัดเจน มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับทุกส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร	สำนักงานเลขาธิการกรม	๑. รวบรวมแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการ ๒. จัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่าย ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนาระบบการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ - ไม่มี -

๕. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
i๗	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๒๙	
i๘	ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	๙๑.๖๐	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
i๙	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด	๙๗.๖๙	
i๑๐	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๔๐	
i๑๑	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๐	
i๑๒	หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๗๒	
๐๑๑	แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	๑๐๐.๐๐	

๐๑๒	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงาน และการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐.๐๐	
๐๑๓	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๑๔	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	๑๐๐.๐๐	
๐๒๐	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐.๐๐	
๐๒๑	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน	๑๐๐.๐๐	
๐๒๒	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่างๆ ในประเด็นที่เกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและการเผยแพร่ในระบบอินทราเน็ต เพื่อความโปร่งใส อีกทั้ง ยังเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำงบประมาณ ไปจนถึงการใช้งบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้องหรือการเบิกจ่ายอย่างไม่ถูกต้อง เป็นต้นว่า กรมศุลกากรมีการเบิกค่าเดินทางเป็นไปตามระเบียบ พรก. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. ๒๕๒๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๙ พ.ศ. ๒๕๖๐) ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕ และหลักเกณฑ์และหลักฐานประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักร และการเดินทางไปต่างประเทศ และวิธีการปฏิบัติ กรณีผู้เดินทางทำหลักฐานประกอบการเบิกเงินสูญหาย ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุ กรมฯ ได้ดำเนินการตามแนวทางของ พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างไว้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม อีกทั้ง กรมฯ ได้จัดทำคู่มือกำหนดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) และคู่มือกำหนดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยหากบุคลากรภายในหน่วยงานเกิดข้อสงสัยหรือพบว่ามีกรณีการไม่ถูกต้อง สามารถโต้แย้งได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๗ i๘ i๙ i๑๐ i๑๑ และ i๑๒ ที่มีผลคะแนน ๙๕.๒๙ , ๙๑.๖๐ , ๙๗.๖๙ , ๙๘.๔๐ , ๙๘.๘๐ และ ๙๘.๗๒ ตามลำดับ โดยถือว่าอยู่ในระดับคะแนนที่สูงมาก นอกจากนี้ กรมฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน รายงานผลการดำเนินงานประจำปี แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ ประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี เพื่อให้สาธารณชนรับทราบเป็นการทั่วกัน เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๐๑๑ ๐๑๒ ๐๑๓ ๐๑๔ ๐๒๐ ๐๒๑ และ ๐๒๒ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทุกข้อ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลคะแนน ในข้อ i๘ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณของหน่วยงานมีค่าต่ำกว่า ๙๕.๐๐ ที่กรมฯ ตั้งค่าเป้าหมายเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนา ดังนั้น กรมศุลกากรควรมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ในหลากหลายช่องทาง หรือมีการจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากร

ภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสาร ต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) อินทราเน็ตของหน่วยงาน หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๕. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ดำเนินการเผยแพร่แผนการใช้จ่ายงบประมาณและเปิดโอกาสให้บุคลากรในกรมศุลกากรมีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	สำนักงานเลขานุการกรม	๑. รวบรวมแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๓. เปิดช่องทางให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ไตรมาส *ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนาระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง - ไม่มี -

๖. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
๑๑๓	ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๙๖.๘๑	
๑๑๔	ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๙๗.๑๓	
๑๑๕	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๙๗.๒๐	
๑๑๖	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	๙๙.๖๘	
๑๑๗	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๙.๘๔	
๑๑๘	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๙๖.๖๔	

๑๒๗	ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๓๓	
๑๒๓	นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐	
๑๒๔	การดำเนินการตามนโยบาย หรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐	
๑๒๕	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐	
๑๒๖	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๑๓๙	ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๐๐.๐๐	
๑๔๐	การขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐.๐๐	
๑๔๑	การประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่งเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมไปถึงการสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาทำในส่วนของตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ในกระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมฯ ได้กำหนด เป็นต้นว่า กรมฯ มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตามโครงสร้างการแบ่งงานภายในของส่วนราชการกรมศุลกากร ตามคำสั่งกรมฯ ที่ ๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ มีการแจ้งเวียนหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ พนักงานราชการ เป็นไปตามที่ ก.พ. กำหนด และลูกจ้างประจำตามแนวทางของกระทรวงการคลัง ตามกรอบการประเมินของงบประมาณ รวมไปถึงกรมฯ มีเส้นทางความก้าวหน้าทางสายอาชีพ (Career Path) ของกรมศุลกากร ตามประกาศกรมศุลกากรที่ ๑๖๑/๒๕๕๘ และมีการคัดเลือกบุคคลเข้ารับทุน การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เป็นไปตามระเบียบ/หลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ เพื่อให้กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง โปร่งใส กรมฯ ได้มีประกาศกรมฯ เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีการกำหนดแนวทางการนำจริยธรรมไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล และมีประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อกำหนดจริยธรรมกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นว่า ข้อ ๒.๕ ไม่หลีกเลียงหรือใช้ช่องว่างทางกฎหมายหรืออาศัยตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ในการเป็นผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อประโยชน์ของตนเอง เครือญาติและพวกพ้อง โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๑๓๓ ๑๔๑ ๑๕๑ ๑๖๑ ๑๖๗ ๑๘๘ และ ๑๒๗ ที่มีผลคะแนน ๙๖.๘๑ , ๙๗.๑๓ , ๙๗.๒๐ , ๙๙.๖๘ , ๙๙.๘๔ ๙๖.๖๔ และ ๙๘.๓๓ ตามลำดับ โดยถือว่าอยู่ในระดับคะแนนที่สูงมาก นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการเผยแพร่นโยบายของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายและแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และรายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี อีกทั้งมีการเผยแพร่ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ การขับเคลื่อนจริยธรรม และการประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบเป็นการทั่วกัน เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๑๓๙ ๑๔๐ และ ๑๔๑ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทุกข้อ

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถตรวจสอบได้ในทุกปีงบประมาณ เห็นควรให้กรมศุลกากรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ดำเนินการกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรดำเนินการเผยแพร่ หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบ ในหลากหลายช่องทาง

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๖. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนด ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ดำเนินการเปิดเผยหลักเกณฑ์ การบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล ที่ครอบคลุม กระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ที่สอดคล้องตามนโยบายหรือ แผนการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลที่กำหนดโดย ผู้บริหาร รวมทั้ง มีการกำกับ ติดตามการขับเคลื่อนนโยบาย หรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง	กองบริหาร ทรัพยากรบุคคล	๑. รวบรวมหลักเกณฑ์การบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ครอบคลุม กระบวนการ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ที่สอดคล้องตาม นโยบายหรือแผนการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลที่กำหนดโดยผู้บริหาร ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่ายให้บุคลากรภายในหน่วยงาน รับทราบ ๓. กำกับติดตามการดำเนินการฯ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการ เสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ไตรมาส *ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนาระบบการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล - ไม่มี -

๗. กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ข้อสังเกต
i๒๕	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบมากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๘	
i๒๖	มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง มากน้อยเพียงใด	๙๗.๗๗	
i๒๘	หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๐	
i๒๙	หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๖๙	
i๓๐	หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบ และลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๘	
e๑๐	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่ มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	๘๕.๑๖	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
e๑๕	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๘.๒๘	*มีค่าคะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง
๐๒๗	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๒๘	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๒๙	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๓๑	ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐.๐๐	
๐๓๒	การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	๑๐๐.๐๐	
๐๓๓	รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	๑๐๐.๐๐	
๐๓๔	การประเมินความเสี่ยง การทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๓๕	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
๐๓๖	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	
๐๓๗	รายงานการกำกับติดตาม การดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐.๐๐	
๐๓๘	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	๑๐๐.๐๐	

๐๔๒	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	
๐๔๓	การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	

จากการวิเคราะห์ในประเด็นนี้ พบว่า กรมศุลกากรมีการดำเนินการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการสร้างกลไกและมาตรการแก้ไข และป้องกันการการทุจริตภายในหน่วยงาน โดยเริ่มต้นจากที่อธิบดีให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการประกาศเจตจำนงสุจริต หรือการประกาศ No gift Policy อีกทั้ง การดำเนินการของหน่วยงานผ่านแผนงาน/โครงการต่างๆ ที่มีการกำหนดมาตรการที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้นว่า แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต แผนการขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ตลอดจนการนำผลการประเมิน ITA ในแต่ละปีไปวิเคราะห์ฯ เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑๕ i๒๖ i๒๘ i๒๙ และ i๓๐ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๒๘ , ๙๗.๗๗ , ๙๘.๘๐ , ๙๗.๖๙ และ ๙๘.๘๘ ตามลำดับ โดยถือว่าอยู่ในระดับคะแนนที่สูงมาก นอกจากนี้ กรมฯ ได้เปิดช่องทางการให้ข้อมูล เบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ภายในและภายนอกหน่วยงาน ตามประกาศกรมศุลกากรที่ ๑๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕ ซึ่งสามารถร้องเรียนได้ผ่าน ๑๐ ช่องทาง เพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และลงโทษอย่างจริงจัง หากพบว่ามีเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกระทำความผิด รวมไปถึงกรมฯ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงานให้มีความโปร่งใส โดยการประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎและข้อบังคับอื่นๆ มีประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารกรมศุลกากร มีนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกาศเจตจำนงนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รวมถึงมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณชนรับทราบเป็นการทั่วกัน เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๐๒๗ ๐๒๘ ๐๒๙ ๐๓๑ ๐๓๒ ๐๓๓ ๐๓๔ ๐๓๕ ๐๓๖ ๐๓๗ ๐๓๘ ๐๔๒ และ ๐๔๓ ที่มีผลคะแนนได้ ๑๐๐.๐๐ ในทุกข้อ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลคะแนน ในข้อ e๑๐ และ e๑๕ ช่องทางการให้ข้อมูลหรือร้องเรียนในกรณีพบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ และการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสของหน่วยงานมีค่าต่ำกว่า ๙๕.๐๐ ที่กรมฯ ตั้งค่าเป้าหมาย เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนา ดังนั้น กรมศุลกากรควรมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ และจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกป้องข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน รวมทั้งจัดให้มีการตรวจเยี่ยมหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมลงพื้นที่รับฟังปัญหา/อุปสรรคต่างๆ จากการปฏิบัติงาน และร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เป็นต้น

กรมศุลกากรได้มีการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๗. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
ปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และระยะเวลาการสื่อสารข้อมูล เช่น การเสนอเกร็ดสาระในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ควบคู่กันกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของกรมศุลกากร และหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑. รวบรวมเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ๒. ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ช่องทาง การร้องเรียน ทั้ง ๑๐ ช่องทาง ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่ายให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ตรวจเยี่ยมหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร โดยมีผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากร ลงพื้นที่หน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร เพื่อรับฟังปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ จากการดำเนินงาน และพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ	สำนักงานเลขานุการกรม	๑. กำหนดพื้นที่ในการตรวจเยี่ยม ๒. ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร โดยมีผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากร เพื่อรับฟังปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ จากการดำเนินงาน และพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการ ๓. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อจำกัดในประเด็นการพัฒนากลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน - ไม่มี -

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. แจกเวียนผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้ทุกส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากรรับทราบถึงขั้นตอนหรือผลการดำเนินการในการให้บริการประเมินในส่วนใดที่ขาดประสิทธิภาพ จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรค แล้วหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยพิจารณาจาก ๓ เครื่องมือหลักของการประเมิน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช.

๑) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามาตอบแบบวัดการรับรู้ ตามที่มีการกำหนดไว้ โดยจะต้องมีการกำกับ ติดตาม และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเข้ามาตอบตามระยะเวลาที่กำหนด

๒) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้ามาตอบแบบวัดการรับรู้ โดยหน่วยงานควรมีการเผยแพร่นโยบาย ผลการดำเนินการ หรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในบางครั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อาจไม่ทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส รวมถึงหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางที่หลากหลาย ควรพัฒนาการดำเนินงาน หรือการให้บริการของหน่วยงาน โดยการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเกิดความโปร่งใส และมีวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

๓) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย ต้องทำความเข้าใจ ในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถาม และในการจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ ITAS หน่วยงานจะต้องตรวจสอบ หรือสอบถามข้อมูลก่อนว่าเป็นไปตามข้อคำถามนั้นถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร และให้ข้อมูลที่เผยแพร่ นั้น คงอยู่ในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้ง การนำข้อมูลลงเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ควรมีรูปแบบไม่ซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

๒. การสื่อสารองค์การ หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพื่อสื่อสารนโยบายต่าง ๆ ในเชิงรุก ให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้รับบริการ และประชาชน ได้รับทราบแนวทางการดำเนินการ โดยอาจมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของ Infographic เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย รวมถึงการมีช่องทางสื่อสาร องค์การแบบสองทาง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ผ่านช่องทางถามตอบ อิเล็กทรอนิกส์ (Q&A) อีกทางหนึ่ง

๓. การสร้างการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร หน่วยงานควรมีการสร้างการรับรู้ในทุกช่องทาง เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่ดี มีแนวทางการสร้างความรักความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีความทุ่มเทรับผิดชอบและสร้างผลงานให้เจริญก้าวหน้าจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร เช่น การสร้างการรับรู้ในหลายช่องทางผ่านระบบ Intranet HR Chatbot HR Newsletter หรือการจัดสัมมนา เพื่อสร้างการรับรู้ของบุคลากรทุกส่วนราชการในทุก ๆ ปี เพื่อเสริมสร้างทัศนคติให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส รักชาตินิยม และความถูกต้อง

๔. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินการ หน่วยงานควรมีแนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และประชาชนหรือผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือร่วมแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินการ เช่น การมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประสาน หรือการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมศุลกากร

๕. การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีนโยบาย และแผนการดำเนินการ นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ และเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส

๖. การกำหนดตัวชี้วัดในการตอบแบบสำรวจของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายในแต่ละข้อคำถาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตอบแบบสำรวจดังกล่าว ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และตามแนวทางของกระทรวงการคลัง

สรุปการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
๑. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและรายงานผลการสำรวจฯ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมศุลกากร	๑. กำหนดช่วงเวลาและเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกำหนดหัวข้อในแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมศุลกากร ๒. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ๔. จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เสนอรองๆ ที่กำกับดูแล รับทราบ	สำนักงานเลขานุการกรม	๑ ครั้ง/เดือน *ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอ รองๆ ที่กำกับดูแล รับทราบ
	ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance Team) เพื่อเชิญผู้บริหารภาคเอกชน และตัวแทนสมาคมสมาพันธ์ต่าง ๆ มาประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้เกิดช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกรมศุลกากร และ	๑. รวบรวมประเด็นข้อสอบถามจากบริษัท ผู้นำเข้า - ส่งออกหรือผู้เข้ารับบริการ ๒. จัดประชุมคณะทำงานฯ โดยเชิญผู้บริหารภาคเอกชน และตัวแทนสมาคมสมาพันธ์ต่าง ๆ มาร่วมประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ๓. จัดทำรายงานการประชุม โดยมีข้อมูลผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมอย่างน้อยประกอบด้วย	สำนักงานเลขานุการกรม	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอ คณะทำงานพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance Team) รับทราบ

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
	หน่วยงานเอกชน	(๑) ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม (๒) สรุปรายชื่อของผู้มีส่วนร่วม (๓) ผลจากการมีส่วนร่วม (๔) การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ๔. จัดทำรายงานสรุปผลการประชุม คณะทำงานฯ เสนอคณะทำงานพันธมิตร ศุลกากร (Customs Alliance Team) รับทราบ			
	ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกได้ร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและแนวทางการพัฒนา อันเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ตลอดจนประสานงานและแก้ไขปัญหาอันเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกพร้อมกัน อันเป็นการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานให้เกิดการบูรณาการ	๑. รวบรวมประเด็นข้อสอบถามจากบริษัทผู้นำเข้า - ส่งออกหรือผู้เข้ารับบริการ ๒. จัดประชุมคณะทำงานฯ โดยเชิญผู้บริหารภาคเอกชน และตัวแทนสมาคมสมาพันธ์ต่าง ๆ มาร่วมประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ๓. จัดทำรายงานการประชุม โดยมีข้อมูลผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้มีส่วนร่วมอย่างน้อยประกอบด้วย (๑) ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม (๒) สรุปรายชื่อของผู้มีส่วนร่วม (๓) ผลจากการมีส่วนร่วม (๔) การนำผลจากการมีส่วนร่วมไป	คณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.)	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) รับทราบ

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
	อย่างมีประสิทธิภาพ	ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ๔. จัดทำรายงานสรุปผลการประชุม คณะทำงานฯ เสนอคณะทำงานร่วมภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวก ในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) รับทราบ			
๒. การให้บริการและระบบ E – Service	ดำเนินการจัดทำระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร พร้อมทั้ง จัดทำรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ เพื่อความสะดวกและถูกต้องในการใช้งานในระบบ E – Service ของผู้รับบริการ	๑. ประสานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมระบบการให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ ทั้งนี้ ต้องแสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการในทุกระบบการให้บริการ ๒. นำระบบและรายละเอียดวิธีการใช้งานการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ บนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร ๓. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการนำระบบและรายละเอียดวิธีการใช้งานการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (E-service) ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ เสนอรองๆ ที่กำกับดูแล รับทราบ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอ รองๆ ที่กำกับดูแล รับทราบ

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
<p>๓. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ</p>	<p>ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของกรมศุลกากร และมีช่องทางที่สามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย</p>	<p>๑. รวบรวมข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ๒. ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของกรมศุลกากรผ่านเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร และช่องทางอื่นๆ ทั้งนี้ ต้องจัดช่องทางที่สามารถติชม หรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน และเข้าถึงได้ง่าย ๓. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ</p>	<p>สำนักงานเลขานุการกรม</p>	<p>๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p>รายงานเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ</p>
	<p>ดำเนินการอัปเดตข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร ให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน</p>	<p>๑. กำกับดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ ๒. ประสานงานไปยัง Admin ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ ให้เป็นปัจจุบัน *ในกรณีที่มีการแก้ไขรูปแบบการนำเสนอเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่ เช่น เพิ่มเมนูเพิ่มแถบข้อมูล หรืออื่นใด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานงานมายังคณะทำงานฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงได้</p>	<p>คณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์และระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร</p>	<p>๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p>รายงานเสนอคณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์ และระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร</p>

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
		๓. พิจารณารูปแบบโดยรวมของข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรให้เข้าถึงได้ง่าย ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอคณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์ และระบบอินทราเน็ตของกรมศุลกากร			
๔. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	ดำเนินการกำหนดแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการให้มีความชัดเจน มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับทุกส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร	๑. รวบรวมแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการ ๒. จัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการ ในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่าย ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	สำนักงานเลขานุการกรม	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอรองฯ ที่กำกับดูแลรับทราบ
๕. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	ดำเนินการเผยแพร่แผนการใช้จ่ายงบประมาณ และเปิดโอกาสให้บุคลากรในกรมศุลกากรมีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	๑. รวบรวมแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๓. เปิดช่องทางให้บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	สำนักงานเลขานุการกรม	๑ ครั้ง/ไตรมาส *ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอรองฯ ที่กำกับดูแลรับทราบ

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
๖. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล	ดำเนินการเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ครอบคลุมกระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ที่สอดคล้องตามนโยบายหรือแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่กำหนดโดยผู้บริหรรวมทั้ง มีการกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง	๑. รวบรวมหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ครอบคลุมกระบวนการ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ที่สอดคล้องตามนโยบายหรือแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่กำหนดโดยผู้บริหรร ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจนเข้าใจง่ายให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๓. กำกับติดตามการดำเนินการฯ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑ ครั้ง/ไตรมาส *ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ
๗. กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริต	ปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และระยะเวลาการสื่อสารข้อมูล เช่น การเสนอเกิร์ตสาระในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในทางจริยธรรม	๑. รวบรวมเนื้อหาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ๒. ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ช่องทางกรรเรียน ทั้ง ๑๐ ช่องทาง	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอรองฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ

ประเด็น	มาตรการและวิธีการ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	การกำกับติดตามและรายงานผล
ภายในหน่วยงาน	ของเจ้าหน้าที่ ควบคู่กันกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน ผ่านการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของกรมศุลกากร และหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร	๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่าย ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ ๔. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอเรื่องฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ			
	ตรวจเยี่ยมหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร โดยมีผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากร ลงพื้นที่หน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร เพื่อรับฟังปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ จากการดำเนินงาน และพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ	๑. กำหนดพื้นที่ในการตรวจเยี่ยม ๒. ลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร โดยมีผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากร เพื่อรับฟังปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ จากการดำเนินงานและพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ๓. จัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเสนอเรื่องฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ	สำนักงาน เลขานุการกรม	๑ ครั้ง/ปี *ภายใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	รายงานเสนอ เรื่องฯ ที่กำกับดูแล รับทราบ

ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินข้างต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไปสู่การปฏิบัติ พบว่า หน่วยงานมีข้อจำกัดของการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ ขนาดขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ อาจทำให้การรวบรวมข้อมูลในภาพรวมเป็นไปได้ด้วยความไม่สะดวก ภายใต้กรอบระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

กล่าวโดยสรุป การเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมศุลกากร อยู่ในระดับผลการประเมิน **ผ่านดี** แต่เนื่องจากหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด มีประเด็นข้อคำถามและเงื่อนไขที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละปี ทั้งนี้ เพื่อให้การเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่รับผิดชอบดำเนินการตามการวิเคราะห์ข้างต้น ประกอบกับหลักเกณฑ์และข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสำนักงาน ป.ป.ช. มาดำเนินการตามมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากรตามประเด็นข้อคำถามที่หน่วยงานดังกล่าวได้รับ ซึ่งจะมีการติดตามในแต่ละประเด็นข้อคำถามที่มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผ่านทางคณะทำงานศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร อีกครั้งหนึ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของกรมศุลกากร ต่อไป



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐๒ ๖๖๗ ๖๘๙๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๑๓๖

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน ศูนย์ กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่ง

ตามที่กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กจร. กบท.) ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/๑๔๕ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ แจ้งเวียนรายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑) นั้น

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งเครื่องมือการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ในข้อ ๐๓๔ (ข้อ ๐๔๒ เดิม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖) มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมิน ITA ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดองค์ประกอบของข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ส่งผลให้กรมศุลกากร ต้องดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามองค์ประกอบข้อมูล ในข้อ ๐๓๔

กรมฯ ได้รับทราบรายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) เรียบร้อยแล้ว กจร. กบท. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร จึงเห็นควรแจ้งรายงานฉบับดังกล่าว ให้ส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากรทราบ และขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินการตามรายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง)

นิติกรชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

คณะทำงานและเลขานุการ

e108113