

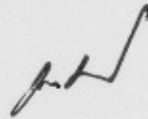


นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี
กรมศุลกากร ปีงบประมาณ ๒๕๕๖

คำนำ
นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี
กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๕๖ รวมทั้งให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจในการบริหารงานภาครัฐ

กรมศุลกากรจึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี อันประกอบด้วยนโยบายหลัก ๔ ด้าน คือ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์กร และด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติตามนโยบายหลักด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ข้อบังคับอื่นๆ อย่างทั่วถึง



(นางเบญจมา หลุยเจริญ)

อธิบดีกรมศุลกากร

วันที่ ๒๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประกาศเจตนารมณ์

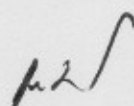
กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า การควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการให้สิทธิประโยชน์ทางศุลกากรเพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุน โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
๒. เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวงการคลัง
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร
๔. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
๕. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงการคลัง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในฐานะผู้บริหารของกรมศุลกากรเห็นสมควรให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากร เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกรมศุลกากรมีระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดไป

นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากร ได้รวบรวมหลักการ นโยบายการปฏิบัติราชการ แนวทางปฏิบัติ โดยบุคลากรทุกระดับของกรมศุลกากรจะสามารถนำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ ไปเป็นแนวทางยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน และจะไม่ละเลยการปฏิบัติตามหลักการที่ปรากฏอยู่ในนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

กรมศุลกากรจะพิจารณาทบทวน และปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากรเป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้ง เพื่อเป็นการแสดงถึงพันธสัญญาระหว่างหน่วยงานและบุคลากรของกรมศุลกากร จึงขอให้ทุกคนได้รับทราบและยอมรับเป็นหลักการปฏิบัติราชการตลอดไป



(นางเบญจา หลุยเจริญ)

อธิบดีกรมศุลกากร

วันที่ ๒๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ข้อมูลองค์การ

- วิสัยทัศน์

“ศุลกากรมาตรฐานโลก เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และปกป้องสังคม”

- พันธกิจ

๑. ให้บริการศุลกากรที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานโลก
๒. ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการแข่งขันของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร
๓. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม
๔. จัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

- ยุทธศาสตร์

๑. พัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก
๒. พัฒนามาตรการทางศุลกากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ
๓. พัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล
๔. บริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- ค่านิยมหลัก

“ศุลกากรโปร่งใส บริการทันสมัย ส่งเสริมการค้าไทย”

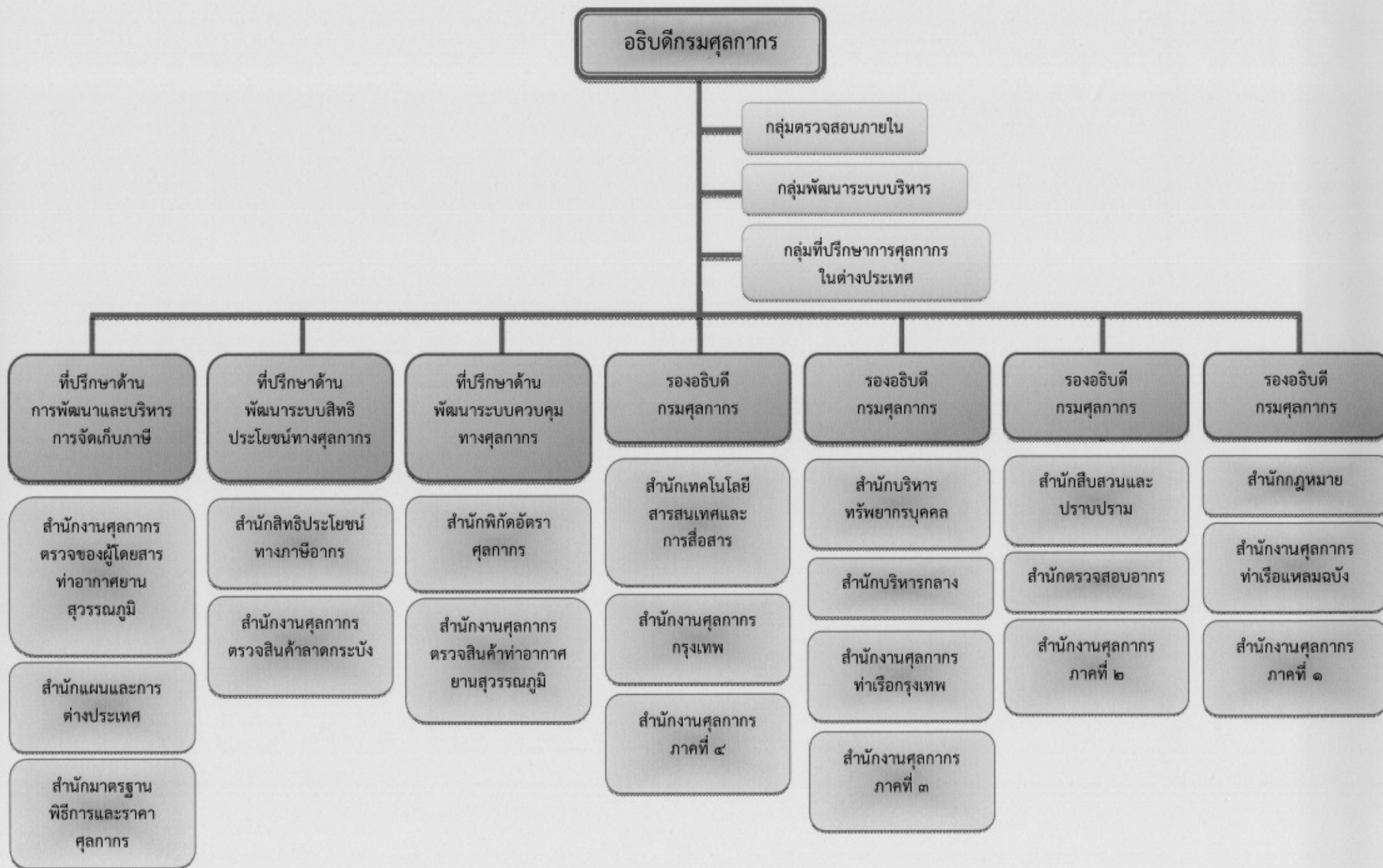
• โครงสร้างองค์การ

กรมศุลกากรแบ่งโครงสร้างตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. ๒๕๕๑ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๑ และประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๕๑ ลงวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๑ ดังนี้

- (๑) สำนักบริหารกลาง
- (๒) ด่านศุลกากร ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (๓) สำนักกฎหมาย
- (๔) สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (๕) สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (๖) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- (๗) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (๘) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
- (๙) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (๑๐) - (๑๓) สำนักงานศุลกากรภาคที่ ๑ - ๔ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (๑๔) สำนักตรวจสอบอากร
- (๑๕) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๑๖) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- (๑๗) สำนักแผนและการต่างประเทศ
- (๑๘) สำนักพิกัตอัตราศุลกากร
- (๑๙) สำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร
- (๒๐) สำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
- (๒๑) สำนักสืบสวนและปราบปราม

ทั้งนี้ โครงสร้างของกรมศุลกากรยังมีหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่ออธิบดี คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของกรมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า กลุ่มตรวจสอบภายในทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในกรม และกลุ่มที่ปรึกษาการศุลกากรในต่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม

รูปที่ ๑ : โครงสร้างองค์การ



๑.๒ หลักการและแนวคิด

การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากรนับเป็นการสนองตอบต่อแนวคิดธรรมาภิบาล โดยมีภาพรวมดังนี้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ หมวด ๔ หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา ๗๔ กำหนดให้ บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง และหมวด ๕ แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ ๓ แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา ๗๘ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(๔) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

(๕) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒. การกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของไทย อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ที่ปรากฏอย่างชัดเจนในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

๓. คำแถลงนโยบายรัฐบาลของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่องนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนสนับสนุนการสร้างค่านิยมของสังคมให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องชอบธรรม ส่งเสริมเสรีภาพในการรวมกลุ่มของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ จัดระบบงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมพัฒนาระบบบริหารผลงานและสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการส่งมอบบริการสาธารณะ พร้อมทั้งพัฒนาข้าราชการโดยเฉพาะข้าราชการรุ่นใหม่ที่จะต้องเป็นกำลังสำคัญของภาคราชการในอนาคต รวมทั้งปรับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เหมาะสมกับความสามารถ และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานในลักษณะที่อาจแตกต่างกันตามพื้นที่ ตามการแข่งขันของการจ้างงานในแต่ละสายอาชีพที่เหมาะสม และตามความจำเป็น เพื่อรักษาคนเก่ง คนดีไว้ในราชการ ตลอดจนการสร้างความสมดุลของคุณภาพชีวิตข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี มีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

๔. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีมาตรฐานการทำงานเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ การนำองค์การนั้น ส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับการนำองค์กร เพื่อให้ส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีโดยดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติ และดำเนินการอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีจริยธรรมและธรรมาภิบาล ประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีความรับผิดชอบต่อ บุคลากรในองค์การต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์การว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

๑.๓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมศุลกากรมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีจึงได้ยึดหลักการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางตรวจสอบธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของกรมศุลกากร ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน อันจะทำให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์การ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงานภายในกรมศุลกากร

๓) เพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความวางใจ ความมั่นใจ และศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ ๒ นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล กรมศุลกากรได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีประกอบด้วยนโยบายหลัก ๔ ด้าน และแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายหลัก คือ ๑) ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ๒) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓) ด้านองค์การ และ ๔) นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้



นโยบายหลัก และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลองค์การที่ดี

๑. ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

๑.๑ นโยบายหลัก

๑.๑.๑ มุ่งมั่นรักษาผลประโยชน์ของรัฐโดยการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๒ มุ่งมั่น ส่งเสริมให้หน่วยงานมีศักยภาพในการปราบปรามผู้กระทำความผิดทางศุลกากรและให้ความร่วมมือสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เพื่อผลประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ

๑.๒ แนวทางปฏิบัติ

๑.๒.๑ กำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจับกุมรายได้ศุลกากร และบริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๑.๒.๒ พัฒนาความรู้ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานด้านปราบปรามยาเสพติด เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานด้านปราบปรามยาเสพติดในการควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและปกป้องสังคม

๒. ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๑ นโยบายหลัก

๒.๑.๑ มุ่งมั่นให้บริการด้วยความสุจริต ถูกต้อง โปร่งใส และเสริมสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๑.๒ สนับสนุนกระบวนการรับฟังความคิดเห็น และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการบูรณาการการทำงานระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ

๒.๑.๓ มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๑.๔ สนับสนุนแนวความคิดใหม่ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านการศุลกากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ

๒.๒ แนวทางปฏิบัติ

๒.๒.๑ จัดให้เจ้าหน้าที่มีช่องทางการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ และเป็น การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๒.๒ จัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านการศุลกากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงการบริการดังกล่าวให้ดีขึ้นและพัฒนากระบวนการด้านการศุลกากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ โดยเริ่มจากงานพิจารณาสูตรการผลิต ให้อยู่บนพื้นฐานการบูรณาการการทำงานระหว่างกรมศุลกากรกับ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ

๒.๒.๓ ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนากระบวนการ/ ขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้ได้การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและสภาวะแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

๒.๒.๔ ส่งเสริมและสนับสนุนความคิดริเริ่มในการแสวงหารูปแบบ/วิธีการใหม่ๆ ใน การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

๓. ด้านองค์การ

๓.๑ นโยบายหลัก

- ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณชน โดย ปรับปรุงพัฒนา ระบบการจัดการให้ถูกต้อง ทันสมัย และเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

๓.๒ แนวทางปฏิบัติ

- จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ แก่ผู้มาติดต่อราชการให้ทราบถึงกระบวนการนำเข้าและ ส่งออกสินค้า รวมถึงขั้นตอนและพิธีการศุลกากร อย่างถูกต้อง และการปฏิบัติราชการที่รวดเร็ว

๔. ด้านผู้ปฏิบัติงาน

๔.๑ นโยบายหลัก

๔.๑.๑ มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๔.๑.๒ ส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์และ ความรู้ในการปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

๔.๒ แนวทางปฏิบัติ

๔.๒.๑ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงตามหลักสมรรถนะ (Competency Based Development)

๔.๒.๒ รวบรวมผลงานทางวิชาการของผู้จัดทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับ

๔.๒.๓ จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สผภ. เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลในการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติหน้าที่

แนวทางการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม				
-มุ่งมั่นรักษาผลประโยชน์ของรัฐโดยการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	-กำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ศุลกากร และบริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	ตัวชี้วัด : จำนวนภาษีศุลกากรที่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ค่าเป้าหมาย : จัดเก็บภาษีศุลกากรได้ ๑๑๕,๙๐๐ ล้านบาท	หน่วย จัดเก็บ รายได้
-มุ่งมั่น ส่งเสริมให้หน่วยงานมีศักยภาพในการปราบปรามผู้กระทำความผิดทางศุลกากรและให้ความร่วมมือสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล เพื่อผลประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ	-พัฒนานาความรู้ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานด้านปราบปรามยาเสพติด เพื่อให้การหน่วยงานด้านปราบปรามยาเสพติดในการควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและปกป้อง สังคม	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติการสกัดกั้นปราบปรามการลักลอบยาเสพติดและสารตั้งต้นของกรมศุลกากร ค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายกิจกรรม / ๕ ระดับ	สสป.
นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
-มุ่งมั่นให้บริการด้วยความสุจริต ถูกต้อง โปร่งใส และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-จัดให้เจ้าหน้าที่มีช่องทางการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	โครงการศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามกิจกรรมศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชน	สบก.
-สนับสนุนกระบวนการรับฟังความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการบูรณาการการทำงานระหว่างกรมศุลกากรกับ	-จัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านการคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงการบริการ	โครงการปรับปรุงงานพิจารณาสูตรการผลิตภายใต้กระบวนการคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ	ตัวชี้วัด : ๑.ระยะเวลาในการพิจารณาสูตรการผลิต ๒.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สสอ.

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
<p>หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ</p> <p>-มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>-สนับสนุนแนวความคิดใหม่ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรด้านการคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ</p>	<p>ดังกล่าวให้ดีขึ้นและพัฒนากระบวนการด้านการคืนอากรตามมาตรา ๑๙ ทวิ โดยเริ่มจากงานพิจารณาสูตรการผลิต ให้อยู่บนพื้นฐานการบูรณาการการทำงานระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ</p> <p>-ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้ได้การบริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสภาวะแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป</p> <p>-ส่งเสริมและสนับสนุนความคิดริเริ่มในการแสวงหารูปแบบ/วิธีการใหม่ๆ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง</p>		<p>ค่าเป้าหมาย :</p> <p>๑.ระยะเวลาในการพิจารณาสูตรการผลิตไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐</p> <p>๒.ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐</p>	
นโยบายด้านองค์การ				
<p>-ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูลที่เผยแพร่สู่สาธารณชน โดยปรับปรุงพัฒนา ระบบการจัดการให้ถูกต้อง ทันสมัย และเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด</p>	<p>-จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ แก่ผู้มาติดต่อราชการให้ทราบถึงกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมถึงขั้นตอนและพิธีการศุลกากรอย่างถูกต้อง และการปฏิบัติราชการที่รวดเร็ว</p>	<p>โครงการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ</p>	<p>ตัวชี้วัด : ผู้ติดต่อราชการมีความพึงพอใจในการบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>ค่าเป้าหมาย : ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ</p>	<p>ด้านฯ จันทบุรี ศภ.๑</p>

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน				
-มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	-ดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงตามหลักสมรรถนะ (Competency Based Development)	แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย : ร้อยละของระดับความรู้ความเข้าใจภายหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๕)	สทท.
-ส่งเสริม สนับสนุน จัดให้มีระบบการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์และความรู้ในการปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	-รวบรวมผลงานทางวิชาการของผู้จัดทำ ผลงาน เพื่อ เลื่อน ระดับ -จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สผก. เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลในการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติหน้าที่	โครงการการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย : ระดับความสำเร็จของโครงการ ร้อยละ ๑๐๐	สผก.

หมายเหตุ : หน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย สทท. สกท. สทบ. สสภ. สผก. สสส. และ ศภ. ๑-๔

หมวดที่ ๓

แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากรจึงกำหนดหลักปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

๑) กรมศุลกากรจะสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีอย่างทั่วถึง

๒) กรมศุลกากรจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าบุคลากรและองค์การจะปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ อย่างเคร่งครัด โดยจะถือเสมือนว่าเป็นข้อปฏิบัติขององค์การข้อหนึ่ง ที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวัน และไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิ หรืออนุญาตให้บุคลากรของกรมศุลกากรคนใด กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้

๓) กรมศุลกากรคาดหวังให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่างๆ ในนโยบายฉบับนี้ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือในกรณีที่ไม้อาจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ อาจขอคำปรึกษาจากผู้บริหารระดับสูง หรือสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยข้อมูลที่ให้นั้นให้ถือปฏิบัติเป็นข้อมูลลับ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาเองมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแล และให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ให้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้

๔) นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปีโดยคณะทำงานด้านการกำกับดูแลองค์การที่ดีของกรมศุลกากร

๕) กรมศุลกากรจะกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ต่อไปอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ

๖) หากผู้ใดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับความหมาย แนวทางปฏิบัติ หรือต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีฉบับนี้ สามารถติดต่อหรือสอบถามได้ที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๒๐-๗๗๙๕

จัดทำโดย คณะทำงานด้านการกำกับดูแลองค์การที่ดี