



รายงานความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร

จัดทำโดย

กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

เพื่อประกอบการขอรับรางวัลองค์กรโปร่งใส (NACC Integrity Awards)

ภายใต้โครงการมอบรางวัลองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ ๗

พ.ศ. ๒๕๖๐

คำนำ

กรมศุลกากร จัดทำรายงานความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กรฉบับนี้ขึ้นเพื่อประกอบการขอรับรางวัลองค์กรโปร่งใส (NACC Integrity Awards) ภายใต้โครงการมอบรางวัลองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 7 พ.ศ. 2560

รายงานความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร ในส่วนของเนื้อหาประกอบไปด้วย บทสรุปผู้บริหาร ภาค 1 ข้อมูลพื้นฐานองค์กร และภาค 2 ความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 บท ได้แก่ บทที่ 1 ความพร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ บทที่ 2 การปฏิบัติตามหลักนิติธรรม บทที่ 3 การให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากล และ บทที่ 4 การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส สำหรับในส่วนของภาคผนวก ได้จัดทำเป็น 4 ภาคผนวก เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ของเนื้อหา ภาค 2 ความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร ในแต่ละบท

กรมศุลกากรหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กรฉบับนี้ จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงภารกิจ บทบาท และอำนาจหน้าที่ของกรมศุลกากร รวมถึงเพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานและผลการดำเนินการด้านการบริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณในวิชาชีพ และความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมศุลกากรให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน และถือเป็นการให้สัญญาประชาคมว่ากรมศุลกากรจะมุ่งมั่นและทุ่มเทเพื่อปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนและประเทศชาติให้สมกับคำว่า “ข้าราชการ” ต่อไป

กรมศุลกากร
สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
ภาค 1 ข้อมูลพื้นฐานองค์กร	
1. อำนาจหน้าที่	1
2. ยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารงาน	1
3. โครงสร้างองค์กร	2
4. บุคลากรขององค์กร	2
5. ระบบงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3
6. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ	4
7. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
8. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน	5
ภาค 2 ความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร	
บทที่ 1 ความพร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	6
บทที่ 2 การปฏิบัติภารกิจตามหลักนิติธรรม	19
บทที่ 3 การให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากล	30
บทที่ 4 การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	36
ภาคผนวก (ประกอบ ภาค 2 ความโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร)	
ภาคผนวก 1 ความพร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	
ภาคผนวก 2 การปฏิบัติภารกิจตามหลักนิติธรรม	
ภาคผนวก 3 การให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากล	
ภาคผนวก 4 การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	

กรมศุลกากรเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออก การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยมีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ **“องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรที่เป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก”** ดำเนินงานภายใต้ 4 พันธกิจ ได้แก่ 1) อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ 2) ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ 3) ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และ 4) จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 23 มกราคม 2551 แบ่งเป็นส่วนราชการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 20 สำนัก/สำนักงาน 3 กลุ่ม และ 48 ด้านศุลกากร มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 6,511 อัตรา แบ่งเป็นข้าราชการ 4,532 อัตรา พนักงานราชการ 758 อัตรา ลูกจ้างประจำ 450 อัตรา และลูกจ้างชั่วคราว 771 อัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มี.ค. 2560)

กรมศุลกากรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการศุลกากรและสนับสนุนการดำเนินงานภายใน เรียกว่า Thai Customs Electronic System : TCES โดยมี 48 ระบบงาน และได้จัดทำฐานข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นในลักษณะการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ในการให้บริการศุลกากร รวมทั้งเป็นการลดเวลาและต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ที่มาใช้บริการศุลกากรด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถือเป็นปีแห่งการปฏิรูปกรมศุลกากรไปสู่ **“องค์กรศุลกากรคุณธรรม: โปร่งใส ไร้ทุจริต”** ซึ่งมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เพื่อให้กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล บุคลากรในองค์กรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน โดยกรมศุลกากรได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากรทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว รวมทั้งกำหนดนโยบาย มาตรการ แผนงาน และโครงการที่จะสนับสนุนและส่งเสริมการเป็น **“องค์กรศุลกากรคุณธรรม: โปร่งใส ไร้ทุจริต”** สรุปได้ ดังนี้

1. การประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

กรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 กำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ รวม 5 ด้าน คือ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

2. การกำหนดมาตรการทางบริหารเพื่อป้องกันการทุจริตประพตติมิชอบของกรมศุลกากร

2.1 กรมศุลกากรได้มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพตติมิชอบของกรมศุลกากรเพื่อสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพตติมิชอบในกรมศุลกากร

2.2 มีการลงนามค้ำประกันของผู้บังคับบัญชาทุกระดับต่ออธิบดีกรมศุลกากรว่า จะควบคุม กำกับดูแล และดำเนินมาตรการป้องกันอย่างเต็มความสามารถเพื่อมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการทุจริตประพตติมิชอบ หากเพิกเฉยหรือไม่สามารถป้องกันการทุจริตประพตติมิชอบภายในหน่วยงานได้ ให้ถือว่าผู้บังคับบัญชาที่ลงนามค้ำประกันนั้นเป็นผู้หย่อนประสิทธิภาพในการบริหารงาน และยินดีให้ใช้มาตรการทางบริหารกับผู้ลงนามได้ทุกประการ

3. การบริหารจัดการด้านการข่าวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพตติมิชอบ

3.1 กรมศุลกากรได้มีคำสั่งแต่งตั้ง “คณะกรรมการข่าวกรองเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Customs Intelligence Committee: CIC)” เพื่อจัดทำฐานข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ด้านการข่าวของกรมศุลกากร

3.2 สายด่วน กคจ. 1332 รับเรื่องร้องเรียน

3.3 โครงการระงับศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อราชการได้รับการอำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงการบริการตามช่องทางประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ Local Profile สำนักงานศุลกากรและด่านศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการจัดทำและพัฒนาระบบ Profile และเพื่อให้สำนักจัดเก็บและด่านศุลกากรมีระบบ Local Profile ที่มีประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงทางศุลกากร

3.5 การจัดทำตัวชี้วัดการตรวจพบความผิด (KPI) ซึ่งเป็นมาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรเข้มงวดในการตรวจสอบสินค้าขาเข้าสำหรับใบขนสินค้า Red Line และสกัดกั้นการรั่วไหลจากใบขนสินค้า Green Line และมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม โดยมีให้นำการจัดทำตัวชี้วัดการตรวจพบความผิด (KPI) มาสร้างเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคในการผ่านพิธีการ จนเป็นเหตุให้เสียหายต่อผู้ประกอบการและภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร

4. การเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

4.1 โครงการศุลกากรคุณธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนในทุกระดับ เสริมสร้างทัศนคติให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รักษาวินัยและความถูกต้อง ยกระดับการยอมรับของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและภาคประชาสังคม และเพื่อปฏิรูปกรมศุลกากรให้เป็นหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาล ซึ่งการดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการสร้างองค์กรคุณธรรมของ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ เกษม วัฒนชัย องคมนตรี

4.2 โครงการคิดดี ทำดี ศุลกากรทำได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีการประเมินตนเอง (Integrity Self-Assessment) เป็นระยะ มีการตรวจสอบและประเมินด้านสมรรถภาพและการบริการที่เหมาะสม เพื่อช่วยเสริมสร้างมาตรฐานด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี และเป็นศุลกากรมืออาชีพ

4.3 โครงการคนดีศรีสุลการ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการยกย่องเชิดชูและมอบรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ และดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี ยึดมั่นในกฎและระเบียบ มีความพากเพียรในการทำงาน อุทิศตนและเวลาให้แก่ราชการ

4.4 โครงการกรอบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของข้าราชการกรมสุลการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประกาศกรอบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการที่ชัดเจน และมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับที่สูงขึ้นของข้าราชการอย่างชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเพื่อให้กรมสุลการสามารถเตรียมและพัฒนากำลังคนผู้มีความรู้ความสามารถให้พร้อมทดแทนตำแหน่งที่ว่างได้อย่างทันท่วงที

4.5 โครงการให้ความรู้และเผยแพร่การดำเนินการทางวินัยและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สุลการทุกคนรับทราบพฤติกรรมและการกระทำอันเป็นความผิดวินัย และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สุลการให้เป็นผู้มีวินัย หลีกเลี่ยงพฤติกรรมและการกระทำผิดวินัยและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

4.6 โครงการเรียนรู้ประมวลจริยธรรมด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สุลการทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามถูกต้องตามประมวลจริยธรรมและวินัยข้าราชการพลเรือนอย่างสม่ำเสมอ

4.7 โครงการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล เพื่อการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่สุลการทุกคนปฏิบัติหน้าที่ราชการและปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ มีเจตคติและค่านิยมที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่สุลการ ในการดำรงตนและประพฤติตนอย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการของกรมสุลการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ

5. การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของกรมสุลการ

5.1 โครงการพันธมิตรสุลการ (Customs Alliances) มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนเพื่อเฝ้าระวังป้องกันมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ เสริมสร้างธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ และยับยั้งการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร

5.2 โครงการประสานความร่วมมือระหว่างกรมสุลการและภาคเอกชน (ครอ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเข้า - ส่งออกเข้ามามีบทบาทหรือส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการนำเข้า - ส่งออก ประสานงานและแก้ไขปัญหาอันเกี่ยวกับการนำเข้า - ส่งออกร่วมกัน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนให้สามารถทำงานร่วมกันในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

6. การปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

กรมสุลการได้ดำเนินการ “โครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าทางบก ทะเล และอากาศ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ลดการใช้ Revised Kyoto Convention สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการตรวจสินค้า รวมถึงเพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้า อันจะส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า ดึงดูด

การลงทุนเข้ามาในประเทศ และทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการของไทยยังจะได้ประโยชน์ในการลดต้นทุนทางธุรกรรม ทั้งทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาอีกด้วย

7. การกำกับ ดูแล และตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

กรมศุลกากรได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกผู้มีความซื่อสัตย์เป็นที่ประจักษ์มาควบคุม กำกับ ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร โดยมีนายวิชา มหาคุณ เป็นประธานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559 และศาสตราจารย์ ดร. สกนธ์ วรรณวิวัฒนา เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานศึกษาและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 603/2559 ลงวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2559

8. Corporate Governance

กรมศุลกากรได้กำหนดมาตรการ “บรรษัทภิบาล (Corporate Governance)” ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 144/2559 เรื่อง มาตรการทางศุลกากรสำหรับตัวแทนออกของที่กระทำการทุจริตหรือฉ้อฉลทางศุลกากร ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 เพื่อยกระดับวิชาชีพตัวแทนออกของให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ตลอดจนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

กรมศุลกากรตระหนักดีว่า การสร้างและการนำองค์กรไปสู่การเป็น “องค์กรศุลกากรคุณธรรม: โปร่งใส ไร้ทุจริต” หรือ “องค์กรโปร่งใส” เป็นเรื่องที่ยากและต้องใช้เวลา และการที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ มิใช่เพียงเพราะการมียุทธศาสตร์ นโยบาย มาตรการ แผนงาน และโครงการเท่านั้น แต่จะต้องเกิดจากความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงของทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและภาคเอกชนหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนที่ต้องร่วมแรงร่วมใจกันทำให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงร่วมกันสอดส่องดูแล และป้องกันมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในกรมศุลกากร

กรมศุลกากร
7 สิงหาคม 2560

1. อำนาจหน้าที่

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 กำหนดให้ กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออกสินค้า และ การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรในทางศุลกากรต่อกระทรวง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางภาษีอากร
4. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2. ยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารงาน

วิสัยทัศน์ กรมศุลกากร คือ “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรที่เป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก” ทั้งนี้ กรมศุลกากรได้นำภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 มากำหนดเป็น พันธกิจ ดังนี้

1. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การดำเนินการของกรมศุลกากรบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดนและเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และสามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

ค่านิยมองค์กร ของกรมศุลกากร คือ **I - SMILE** ประกอบด้วย

I = Integrity

S = Service Mind/Self Esteem

M = Modernization

I = Innovation

L = Learning

E = Expert

3. โครงสร้างองค์กร

กรมศุลกากรจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายในเป็นส่วนราชการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 20 สำนัก/สำนักงาน 3 กลุ่มงาน และ 48 ด่านศุลกากร



4. บุคลากรขององค์กร

กรมศุลกากร มีอัตรากำลังตามโครงสร้างจำนวน 6,806 อัตรา แต่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการจริงจำนวน 6,511 อัตรา แบ่งเป็นข้าราชการ 4,532 อัตรา พนักงานราชการ 758 อัตรา ลูกจ้างประจำ 450 อัตรา และลูกจ้างชั่วคราว 771 อัตรา (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2560) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายการ		ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม
เพศ	ชาย	2,293	226	241	286	3,046
	หญิง	2,239	532	209	485	3,465
	รวม	4,532	758	450	771	6,511
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	751	419	418	656	2,044
	ปริญญาตรี	2,101	327	30	115	2,573
	ปริญญาโท	1,664	12	2	0	1,678
	ปริญญาเอก	16	0	0	0	16
	รวม	4,532	758	450	771	6,311

5. ระบบงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรมศุลกากรมีสถานที่ปฏิบัติงานสำหรับให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีด่านศุลกากรทั่วประเทศ จำนวน 48 แห่ง มีศูนย์บริการศุลกากร ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานกลางดำเนินการระบบ National Single Window (NSW) ซึ่งเป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า - ส่งออก และโลจิสติกส์รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการศุลกากรและสนับสนุนการดำเนินงานภายในกรมศุลกากร ที่เรียกว่า ระบบ Thai Customs Electronic System : TCES ซึ่งประกอบด้วย

1. ระบบงานพิธีการศุลกากร แบ่งเป็นระบบงานย่อยจำนวน 18 ระบบ ได้แก่ ระบบ e - Export ระบบ e - Import ระบบ e - Payment ระบบ e - Licensing ระบบ e - Manifest ระบบ e - Express ระบบรับชำระเงินและจ่ายเงินคืน ระบบบัญชี ระบบแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ระบบทะเบียนผู้มาติดต่อ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบส่งปล่อยอิเล็กทรอนิกส์ ระบบค่าธรรมเนียม ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับ NSW ระบบ Profile ระบบชดเชยอากร ระบบศุลกากรไปรษณีย์ ระบบคืนภาษีอากรทั่วไป และระบบคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

2. ระบบสนับสนุน แบ่งเป็นระบบย่อยจำนวน 17 ระบบ ได้แก่ ระบบ Single Sign On ระบบ e - Document ระบบป้องกันและปราบปราม ระบบของกลาง ระบบคดี ระบบของตกค้าง ระบบยานพาหนะผ่านแดน ระบบฐานข้อมูลอัตราอากร ระบบงานตรวจสอบภายใน ระบบวิเคราะห์สินค้า ระบบวิเคราะห์ราคา ระบบฐานข้อมูลราคา ระบบติดตามสถานการณ์ผ่านพิธีการศุลกากร (e - Tracking) ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร ระบบตรวจปล่อยสินค้าปิโตรเลียมและของเหลว ระบบเครื่องมือคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงและระบบเครือข่าย และระบบบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ ลูกข่าย

3. ระบบงานสำนักงานอัตโนมัติ แบ่งเป็นระบบย่อยจำนวน 13 ระบบ ได้แก่ ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ (e - Office) ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูง ระบบ Customs Information System (CIS) ระบบรายงานสถิติจัดเก็บรายได้ ระบบรายงานข้อมูลนำเข้า - ส่งออก ระบบสถิติการค้าระหว่างประเทศ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและการจ่ายเงินค่าจ้าง สวัสดิการ ระบบแจ้งผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนและข้อมูลบุคคล ระบบติดตามประเมินผลแผนงาน/โครงการ ระบบบริหารข้อมูลภาครัฐ ระบบ Intranet ระบบ Customs Website และระบบ e - Mail

6. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

กรมศุลกากรปฏิบัติภารกิจภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร ได้แก่ พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2469 (พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560) พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 และอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังต้องปฏิบัติงานตามกฎหมายของส่วนราชการอื่นที่กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการกำกับ ควบคุม และห้าม การนำเข้ามาในราชอาณาจักรและส่งออกนอกราชอาณาจักร อาทิ พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 ประมวลรัษฎากร พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 พระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการส่งออก ไปนอกและการนำเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งสินค้า พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติควบคุมยุทธภัณฑ์ พ.ศ. 2530 พระราชบัญญัติกักพืช พ.ศ. 2507 พระราชบัญญัติการประมง พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติควบคุมยาง พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติพันธุ์พืช พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2499 พระราชบัญญัติวิเทศพิกัด พ.ศ. 2498 พระราชบัญญัติการตอบโต้การทุ่มตลาดและการอุดหนุนซึ่งสินค้าจากต่างประเทศ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติมาตรฐานชั่ง ตวง วัด พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุและพิพิธภัณฑสถาน แห่งชาติ พ.ศ. 2504 พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2531 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติเลื่อยโซ่ยนต์ พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการค้ำน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 พระราชบัญญัติควบคุมอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525 พระราชบัญญัติปราบปรามการทำให้แพร่หลายและการค้าวัตถุอันตราย พ.ศ. 2471 พระราชบัญญัติควบคุม การส่งออกนอกราชอาณาจักรซึ่งอาวุธยุทธภัณฑ์และสิ่งที่ใช้ในการสงคราม พ.ศ. 2495 เป็นต้น อีกทั้งต้อง ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการบ้านเมืองที่ดี อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 ระเบียบคณะกรรมการ ตรวจสอบเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ระเบียบคณะกรรมการตรวจสอบเงิน แผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติเงินเดือนของ ข้าราชการผู้ถูกสั่งพักราชการ พ.ศ. 2502 และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 เป็นต้น

7. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมศุลกากร แบ่งออกได้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้โดยสาร ตัวแทนออกของ บริษัทเดินเรือ สายการบิน ตัวแทนสายเรือ ผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศรับอนุญาต ผู้ขนส่งผ่านแดน ผู้ประมูลหรือประกวดราคาของกลางหรือของตกค้าง หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่ได้รับมอบของกลางหรือของตกค้าง ผู้ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน ผู้ขอจัดตั้งและประกอบการในเขตปลอดอากรและการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1. ภายในกรมศุลกากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

2.2. ภายนอกกรมศุลกากร ได้แก่ ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ หน่วยงานของเอกชน ธนาคาร และองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติงานหรือส่งมอบงานร่วมกัน

8. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน

8.1 ช่องทางติดต่อสื่อสารกรมศุลกากร

ที่อยู่ เลขที่ 1 ถนนสุนทรโกษา เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2667 6000 และ 0 2667 7000
เว็บไซต์ www.customs.go.th

8.2 ช่องทางสอบถามข้อมูลพิธีการศุลกากร

ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)
โทรศัพท์ 0 2667 6656
โทรสาร 0 2667 7637
เว็บไซต์ www.customscarecenter.com

8.3 ช่องทางแจ้งปัญหาทุจริต ประพฤติมิชอบ

กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม
โทรศัพท์ 0 2667 7432, 0 2667 6891 และ 0 2667 6889
สายด่วน 1332
e-Mail ctc@customs.go.th

8.4 ช่องทางแจ้งเบาะแสการลักลอบหลีกเลี่ยงหนีศุลกากร

สำนักสืบสวนและปราบปราม (สสป.)
โทรศัพท์ 0 2667 6741 ถึง 5
โทรสาร 0 2667 6955 และ 0 2667 6966
e-Mail 83000000@customs.go.th

บทที่ 1

ความพร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

กรมศุลกากรมีความพร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และมีมาตรการแก้ไขถ้ามีปัญหาหรือมีผลกระทบจากการดำเนินงาน พร้อมทั้งปฏิบัติภารกิจอย่างระมัดระวังข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ สิทธิทางกฎหมาย และความคาดหวังของสังคม มีการสร้างความสัมพันธ์ และรับฟังความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีข้อมูลที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนว่ามีการนำไปปฏิบัติจริง ดังนี้

1. ด้านความพร้อมรับผิดต่อผลการดำเนินงานขององค์กรหรือของผู้ปฏิบัติงานที่กระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและเหมาะสม

1.1 กรมศุลกากรมีนโยบาย แนวปฏิบัติ และแสดงเจตนารมณ์ที่แสดงความพร้อมรับผิดชอบของผู้บริหารที่ระมัดระวังและสอบทานผลการปฏิบัติงานมิให้มีผลกระทบต่อชุมชนและสังคม โดยได้ออกประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ประกาศกรมศุลกากรฯ ด้านความพร้อมรับผิด ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

(1) ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรมีเจตจำนงแน่วแน่ในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และพร้อมรับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริหารงาน

(2) บุคลากรทุกคนของกรมศุลกากรปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ และพร้อมรับผิดเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

1.2 กรมศุลกากรมีคู่มือ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ที่จะสอบทานแก้ไข ชี้แจงการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อสังคม และมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยในส่วนของคู่มือและแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะยึดถือและปฏิบัติตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกกระบวนการงานของศุลกากรและนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้ตรวจสอบและสอบทานการทำงานของกรมศุลกากร

สำหรับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากร ที่ 47/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เพื่อแจ้งให้บุคคลทั่วไปได้ทราบถึง ช่องทางการร้องเรียน (9 ช่องทาง) วิธีการการร้องเรียน ระยะเวลาการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การให้ความคุ้มครองและการยกย่องชมเชยผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส เป็นต้น และได้ออกคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 3/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 เพื่อกำหนดวิธีและแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1.3 บันทึกหรือตัวอย่างของการนำคู่มือหรือแนวปฏิบัติ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ไปปฏิบัติจริง ได้แก่ ประกาศกรมศุลกากร ที่ 128/2556 เรื่อง การใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2556 คำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 29/2556 เรื่อง ให้ใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2556 และคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 3/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้อง และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ที่ได้แจ้งเวียนในระบบ Intranet และ เว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในกรมศุลกากรและบุคคลภายนอกได้รับทราบ

1.4 กรมศุลกากรมีการประเมินผล มีการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและคู่มือ และมีตัวชี้วัดผลการประเมินการจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างเช่น กรณีที่ผู้ประกอบการมีปัญหาเรื่อง การอุทธรณ์การประเมินอากร การขอทุเลาการชำระเงินอากร และการกักของที่กำลังผ่านศุลกากร กรมศุลกากรก็ได้มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปในประเด็นสำคัญ ๆ ที่จะนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้นว่า กรณีการใช้ดุลพินิจในการอนุมัติให้ทุเลาการชำระเงินอากร กรณีให้มีการวางหลักประกันภายหลังที่ได้รับการอนุมัติให้ทุเลาการชำระเงินอากร กรณีให้มีการวางหลักประกันด้วยหลักทรัพย์อื่น ๆ กรณีระยะเวลาในการวางประกัน เป็นต้น

สำหรับในส่วนของตัวชี้วัดผลการประเมินการจัดการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนนั้น ได้มีการสรุปผลการวิเคราะห์และการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรเป็นรายไตรมาส ซึ่งในการวิเคราะห์มีการสรุปเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหา/อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน รวมถึงข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา และมีการเผยแพร่ผลการวิเคราะห์ทางระบบ Intranet และ เว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในกรมศุลกากรและบุคคลภายนอกได้รับทราบ

1.5 กรณีผลการประเมินหรือกระบวนการปฏิบัติงานไม่อยู่ในระดับที่พอใจหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทางศุลกากร กรมศุลกากรจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาหรือลดหย่อนค่าเสียหาย หรือมีการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงที่ ดังเช่นตัวอย่างที่สืบเนื่องจากข้อ 1.4 ภายหลังจากที่กรมศุลกากรได้จัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเด็นปัญหาจากผู้ประกอบการแล้ว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องก็ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และได้เสนอให้กรมศุลกากรออกเป็นประกาศกรมศุลกากรที่ 67/2559 เรื่อง ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากร การขอทุเลาการชำระเงินอากร และการกักของที่กำลังผ่านศุลกากร ลงวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เพื่อให้การอุทธรณ์การประเมินอากร เป็นไปด้วยความสะดวก ถูกต้อง และเหมาะสม รวมทั้งได้มีคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 10/2559 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 ภาค 2 หมวด 01 บทที่ 07 ข้อ 25 การพิจารณาคำอุทธรณ์การประเมินภาษีอากร และ ภาค 2 หมวด 01 บทที่ 07 การวางประกัน การทบทวนเงินประกัน การสงวนสิทธิโต้แย้ง การออกแบบแจ้งการประเมินอากร และการอุทธรณ์การประเมิน ลงวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรใช้เป็นแนวปฏิบัติต่อไป

สำหรับตัวอย่างการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างทันทั่วถึงที่ ก็เช่นกรณีที่ชาวบ้านตำบลบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้มายื่นหนังสือต่อ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กรมศุลกากร (กคจ.) เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 โดยอ้างว่าได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างด่านศุลกากรแม่กลอง (บ้านแหลม) ทาง กคจ. ได้ประสานหน่วยงานศุลกากรในพื้นที่ที่ได้ถูกร้องเรียนเพื่อขอให้ประสานเชิญเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาหารือร่วมกัน และในวันที่ 20 มกราคม 2560 เจ้าหน้าที่ กคจ. ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาวิธีการแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ร้องเรียนร่วมกับเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรแม่กลอง เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ปลัดอำเภอบ้านแหลม รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหลม

ผู้ใหญบ้านหมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแหลม เจ้าหน้าที่การประปาเพชรบุรี เจ้าหน้าที่สำนักงานการไฟฟ้าบ้านแหลม เจ้าหน้าที่วิศกรโยธา เจ้าหน้าที่สถาปนิก เจ้าหน้าที่จากกองบัญชาการกองอาสารักษาดินแดน ผู้รับเหมาก่อสร้าง และชาวบ้านผู้ที่อ้างว่าได้รับความเดือดร้อน โดยผลการหารือร่วมกันได้รับผลสรุปเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย และภายหลังการหารือร่วมกัน กคจ. ได้ให้ผู้ร้องทุกข์จำนวน 27 ราย ประเมินความพึงพอใจตามแบบประเมิน การปฏิบัติงานของกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ผลการประเมินพบว่า ผู้ร้องทุกข์ทั้ง 27 ราย มีความพึงพอใจ สูงสุดที่ระดับ 5 คะแนนเต็ม

1.6 กรมศุลกากรให้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนและสาธารณประโยชน์ ผ่านการดำเนินการ “กิจกรรมจิตอาสาศุลกากร” โดยสรุปได้ ดังนี้

(1) หลักการและเหตุผล

กรมศุลกากร เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีเป็นรายได้เข้ารัฐมีหน้าที่ ป้องกันและปราบปรามการลักลอบหนีภาษีศุลกากรและปกป้องสังคมตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรของผู้ประกอบการและนักลงทุน ทั้งในประเทศและจากต่างประเทศ ดังนั้น ลูกจ้างของกรมศุลกากรจึงมีทั้งผู้ประกอบการนำเข้า - ส่งออก นักลงทุน ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ประชาชน และชุมชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกับหน่วยงานหรือที่ทำการของกรมศุลกากร ซึ่งกรมศุลกากรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานและบุคลากรในสังกัดของกรมศุลกากรให้ความสำคัญ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสาธารณประโยชน์ในรูปแบบ “กิจกรรมจิตอาสาศุลกากร” โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมตัวของข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างของกรมศุลกากร เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมจิตอาสา โดยมุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์และสนับสนุน ความเข้มแข็งในด้านการศึกษาและการสาธารณประโยชน์เพื่อส่วนรวมเป็นหลัก และเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็น ชุมชนตั้งอยู่ใกล้กับสำนักงานหรือที่ทำการของกรมศุลกากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีด้านศุลกากรตั้งอยู่

(2) วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกรมศุลกากรกับชุมชนและสังคม
- 2) เพื่อให้บุคลากรของกรมศุลกากรได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กร ที่จะต้องให้ความใส่ใจช่วยเหลือดูแลและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ชุมชนใกล้เคียงและสังคม
- 3) เพื่อเสริมสร้างบุคลากรของกรมศุลกากรให้มีจิตอาสาและรู้ถึงคุณค่าของตนเอง ที่มีต่อองค์กรและสังคมส่วนรวม
- 4) เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสังคมและสาธารณชนทั่วไป

(3) แนวทางการคัดเลือกชุมชน/กลุ่มเป้าหมาย

- 1) พิจารณาเลือกชุมชนกลุ่มเป้าหมายที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับสำนักงานใหญ่ของ กรมศุลกากร และที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของด่านศุลกากร
- 2) เน้นชุมชนหรือหมู่บ้านที่มีความจำเป็นในการเข้าไปให้ความช่วยเหลือหรือ สนับสนุนในด้านการศึกษา เช่น ให้ทุนการศึกษา ส่งมอบอุปกรณ์การศึกษา ปรับปรุงภูมิทัศน์สถานศึกษา ปรับปรุงห้องสมุด ฯลฯ
- 3) มุ่งเน้นชุมชนที่ประสบภัยในด้านต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุ เป็นต้น
- 4) มุ่งเน้นเลือกทำกิจกรรมกลุ่มเป้าหมายที่มีความพร้อมในการดำเนินการและ สามารถช่วยเหลือดูแลชุมชน สังคมและสาธารณะได้ในระดับหนึ่ง และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

(4) แนวทางการดำเนินการ

1) รวมกลุ่มจิตอาสาของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมศิลปากร ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความพร้อม เพื่อทำกิจกรรมจิตอาสาตามแนวทางการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 3

2) ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทาง Application Line เพื่อสร้างเครือข่ายจิตอาสา ศิลปากร และการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมจิตอาสาศิลปากร เพื่อมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมของกลุ่มสมาชิกจิตอาสาศิลปากร

3) ดำเนินการทำกิจกรรมจิตอาสาศิลปากรอย่างต่อเนื่อง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม หรือในช่วงที่มีสถานการณ์ภัยเกิดขึ้น เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว พายุถล่ม เป็นต้น

(5) ตัวอย่างผลการดำเนินกิจกรรม

1) การให้ความช่วยเหลือชุมชนเขตคลองเตย (ชุมชนริมคลองพระโขนง) ที่ได้รับผลกระทบประสบอัคคีภัย บ้านเรือนของประชาชนถูกไฟไหม้เสียหายจำนวนมาก เหตุการณ์เกิดเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 โดยผู้บริหารและข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง กลุ่มจิตอาสาศิลปากร ได้ร่วมกันระดมทุนทรัพย์จัดหา เครื่องนุ่งห่ม ข้าวสาร อาหารแห้ง และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นนำไปส่งมอบให้แก่ประชาชนในชุมชนที่ประสบภัย

2) การให้ความช่วยเหลือทำความสะอาดโรงเรียนอนุบาลบางสะพาน อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งถูกพายุถล่มและประสบภัยน้ำท่วมใหญ่ เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 ทำให้โรงเรียนถูกน้ำท่วมสูงเกือบ 2 เมตร และอาคารสถานที่การศึกษาของโรงเรียนแห่งนี้ได้รับความเสียหายอย่างหนัก โดยผู้บริหารและข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง กลุ่มจิตอาสาศิลปากร ได้ร่วมกันเดินทางไปช่วยเหลือทำความสะอาดโรงเรียนและอาคารสถานที่ต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาแห่งนี้ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาพปกติและสามารถเปิดทำการเรียนการสอนแก่นักเรียนในพื้นที่ได้เช่นเดิม

3) ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง กลุ่มจิตอาสาศิลปากร เดินทางไปทำกิจกรรมจิตอาสา “โครงการปันน้ำใจให้น้อง” ให้แก่โรงเรียนบ้านพุ่มวงราษฎร์บำรุง อ.จอมบึง จ.ราชบุรี ในช่วงระหว่างวันที่ 6 - 7 พฤษภาคม 2560 โดยได้จัดหาอุปกรณ์การศึกษา และสิ่งของที่ทางโรงเรียนต้องการ ได้แก่ หนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ รวมทั้ง ร่วมกันทำกิจกรรมปรับปรุงห้องสมุด ทำความสะอาดห้องเรียน อาคารเรียน ปรับปรุงสนามเด็กเล่น โรงอาหาร และทำอาหารกลางวันเลี้ยงเด็กนักเรียนและคณะครูของโรงเรียนแห่งนี้

กิจกรรมจิตอาสาศิลปากรของผู้บริหารและกลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมศิลปากร ที่ดำเนินการเป็นการใช้สมรรถนะหลักขององค์กรเพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็ง และการดำรงอยู่ของชุมชนและสังคมได้ในระดับหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกรมศิลปากรกับชุมชนและสังคมโดยรวม และยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรของกรมศิลปากรได้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองและองค์กร ที่จะต้องให้ความใส่ใจช่วยเหลือดูแลและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ชุมชนใกล้เคียง สังคมและสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้ เพื่อให้กรมศิลปากรเป็นองค์กรที่บริหารราชการโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวมอย่างต่อเนื่อง

1.7 กรมศิลปากรได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจที่ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการพัฒนาและนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) มาใช้ในการให้บริการศิลปากรและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ลดภาระการจัดทำรายงาน เอกสาร หรือใบคำขอของผู้ให้บริการและผู้รับบริการมาโดยตลอดในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มพัฒนา

การให้บริการศุลกากรเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยปรับจากระบบที่ใช้เอกสารกระดาษ เป็นระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange : EDI และปัจจุบันกรมศุลกากรใช้ระบบ Thai Customs Electronic System : TCES ในการให้บริการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ และสนับสนุนการดำเนินงานอื่น ๆ ภายในกรมศุลกากร ซึ่งระบบดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศอย่างครบวงจร เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของผู้ประกอบการค้าระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น โดยจะช่วยลดความผิดพลาดและลดต้นทุนด้านการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ผู้ประกอบการไม่ต้องใช้กระดาษสำหรับการผ่านพิธีการศุลกากร (ใบขนสินค้า Invoice Packing List และใบอนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น) และระบบดังกล่าวยังทำให้กรมศุลกากรลดปริมาณการใช้กระดาษในการดำเนินงานและติดต่อกับงานภายในกรมศุลกากรอีกด้วย โดยระบบ TCES ประกอบด้วย

(1) ระบบพิธีการศุลกากร (e-Customs) จำนวน 18 ระบบ ได้แก่ ระบบ e-Import ระบบ e-Export ระบบ e-Payment ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต (e-Licensing) ระบบ e-Manifest ระบบสินค้าเร่งด่วน (e-Express) ระบบรับชำระเงินและจ่ายเงินคืน ระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ระบบแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ระบบทะเบียนผู้มาติดต่อ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบส่งปล่อยอิเล็กทรอนิกส์ ระบบค่าธรรมเนียม ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับ NSW ระบบ Profile ระบบขดเชยอากร ระบบศุลกากรไปรษณีย์ ระบบการคืนอากรทั่วไป และระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

(2) ระบบสนับสนุน (e-Customs) จำนวน 17 ระบบ ได้แก่ ระบบ Single Sign On ระบบ e-Document ระบบป้องกันปราบปราม ระบบคดี ระบบของกลาง ระบบของตกค้าง ระบบยานพาหนะผ่านแดน ระบบฐานข้อมูลอัตราอากร ระบบตรวจสอบภายใน ระบบวิเคราะห์สินค้า ระบบวิเคราะห์ราคา ระบบฐานข้อมูลราคา ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ระบบตรวจปีโตรเลียมและของเหลว ระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบเครือข่าย ระบบบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

(3) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ จำนวน 13 ระบบ ได้แก่ ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูง ระบบ Customs Information System (CIS) ระบบรายงานสถิติจัดเก็บรายได้ ระบบรายงานข้อมูลนำเข้า - ส่งออก ระบบสถิติการค้าระหว่างประเทศ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และการจ่ายเงินค่าจ้าง สวัสดิการ ระบบแจ้งผลการเลื่อนขึ้นเงินเดือนและข้อมูลบุคคล ระบบติดตามประเมินผลแผนงานโครงการ ระบบบริหารข้อมูลภาครัฐ ระบบ Intranet ระบบ Customs Website และระบบ e-Mail

นอกจากการใช้ระบบ Thai Customs Electronic System : TCES ในการให้บริการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์และสนับสนุนการดำเนินงานแล้ว คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2548 มอบหมายให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง National Single Window (NSW) โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า - ส่งออก ให้ความร่วมมือเพื่อร่วมกันผลักดันให้ NSW จัดตั้งได้สำเร็จตามเป้าหมาย และให้กรมศุลกากรสามารถจัดทำ MOU กับศุลกากรประเทศสมาชิกอาเซียน ภายใต้กรอบ ASEAN Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window และ ASEAN Protocol to Establish and Implement the ASEAN Single Window เพื่อผลักดันให้ ASEAN Single Window จัดตั้งได้สำเร็จตามเป้าหมาย

ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร

โดยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์) สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร เช่น การจัดเตรียมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในการขอใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรแบบอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า - ส่งออก และการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ทุกวันและตลอด 24 ชั่วโมง

ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับเมื่อระบบ NSW พัฒนาเป็นระบบที่สมบูรณ์ คือ

- 1) ลดภาระในการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนของผู้เกี่ยวข้องโดยสามารถกรอกข้อมูลเพียงชุดเดียวแล้วสามารถส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในประเทศและหน่วยงานต่างประเทศ
- 2) ลดระยะเวลาการให้บริการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก
- 3) ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการในกระบวนการนำเข้าและส่งออกในภาพรวมของประเทศได้ประมาณ 82,000 - 100,000 ล้านบาทต่อปี (เปรียบเทียบกับการใช้ระบบเอกสาร)

นอกจากการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) มาใช้ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแล้ว กรมศุลกากรยังมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีในการควบคุมทางศุลกากร (Customs Control) ให้มีความทันสมัยมากขึ้นกว่าเดิมโดยใช้ระบบการทำงานของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (Closed Circuit Television System : CCTV) ติดตั้งครอบคลุมพื้นที่บริเวณจุดนำเข้า - ส่งออกทั่วประเทศ เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายด้วยวงจรสื่อสารความเร็วสูงมายังสำนัก/สำนักงานศุลกากรและศูนย์ควบคุมทางศุลกากร (Customs Control Center) ที่ตั้งอยู่ที่กรมศุลกากร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและจำนวนคนที่จะต้องใช้ในการกิจการควบคุมทางศุลกากรที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และกรมศุลกากรได้นำระบบเอ็กซ์เรย์ตู้คอนเทนเนอร์สินค้า และสัมภาระ หรือหีบห่อสินค้าของผู้เดินทางมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมทางศุลกากร รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งระบบเอ็กซ์เรย์ดังกล่าวจะช่วยในการตรวจสอบเพื่อป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย เช่น ขยะของเสียอันตราย ขยะสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นต้น และกรมศุลกากรยังมีช่องทางในการติดต่อและการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของกรมศุลกากรได้โดยผ่านทางเว็บไซต์กรมศุลกากร <http://www.customs.go.th> ในกรณีที่ผู้รับบริการประสงค์สอบถามพิธีการทางศุลกากร กฎเกณฑ์ และระเบียบต่าง ๆ สามารถสอบถามได้ทางหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนบริการศุลกากร 1164 หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 1164@customs.go.th หรือในกรณีที่ผู้รับบริการพบทุจริตหรือคอร์รัปชันภายในกรมศุลกากร สามารถติดต่อ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ได้ทางหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ 1332 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ctc@customs.go.th หรือทางโทรสารหมายเลข 0 - 2671 - 5250

2. กรมศุลกากรมีนโยบายในการดำเนินงานตามภารกิจด้วยความรอบคอบ มีคู่มือและระบบบริหารความเสี่ยง มีกระบวนการติดตามการปฏิบัติตามแนวทางบริหารความเสี่ยงสม่ำเสมอ การดำเนินงานขององค์กรไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่กระทบต่อผู้รับบริการ สังคม และไม่สร้างปัญหาสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน ดังนี้

2.1 ผู้บริหารมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชี้แจงให้องค์กรปฏิบัติตามภารกิจอย่างรอบคอบระมัดระวัง และให้นโยบายประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการตัดสินใจหรือการปฏิบัติตามภารกิจขององค์กร โดยได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ประกอบด้วย รองอธิบดีและหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร รวมถึงผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในเป็นคณะทำงาน และผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา

ระบบบริหารเป็นคณะกรรมการและเลขานุการ เพื่อจัดทำ ทบทวน ปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ผลักดันการดำเนินนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีที่กำหนดขึ้นให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ติดตามและเร่งรัด การดำเนินการตามโครงการนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีให้บังเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดีเพื่อให้การดำเนินการ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด และอธิบดีกรมศุลกากรได้อนุมัตินโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ซึ่งประกอบด้วย นโยบายหลัก 4 ด้าน คือ ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านองค์การ และด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติและแผนงาน/โครงการตามนโยบายหลักด้านต่าง ๆ เพื่อ เป็นแนวทางปฏิบัติและค่านิยมร่วมสำหรับองค์การและบุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับ กฎ และข้อบังคับอื่นๆ และได้นำนโยบายดังกล่าวเผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เพื่อให้ทราบโดยทั่วไป ทั้งนี้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ได้มีกลไกในการติดตาม การดำเนินการตามแผนงาน/โครงการภายใต้แนวนโยบายดังกล่าว โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานให้อธิบดี ทราบเป็นระยะ

กรมศุลกากรได้มีการนำการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) มาใช้ในการดำเนินการ ตามแผนงาน/โครงการภายใต้แผนปฏิบัติการในแต่ละปีงบประมาณด้วย ทั้งนี้ กรมศุลกากรได้มีคำสั่ง กรมศุลกากร ที่ 121/2557 ลงวันที่ 11 เมษายน พ.ศ. 2557 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากร ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด โดยมีผู้อำนวยการส่วนวางแผนและประเมินผล สำนัก แผนและการต่างประเทศ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่พิจารณาคัดเลือกแผนงาน/โครงการประจำปี โดยเป็น แผนงาน/โครงการที่ได้รับงบประมาณและมีผลกระทบสูงต่อการบรรลุความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการที่คัดเลือกมาดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนตามมาตรฐานของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) ซึ่งต้องนำความเสี่ยง ด้านธรรมาภิบาลมาเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์ความเสี่ยงต้องมีการระบุปัจจัยเสี่ยง ประเมิน ความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง แล้วจึงจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อใช้ในการ กำกับติดตามการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการต่อไป

นอกจากนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ ติดตาม และ ควบคุมความเสี่ยงในมิติต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ความปลอดภัยทางการค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการ กรมศุลกากรจึงได้มีคำสั่งที่ 276/2560 ลงวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 แต่งตั้ง คณะกรรมการข่าวกรองเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Customs Intelligence Committee: CIC)” เพื่อจัดทำฐานข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ด้านการข่าวของกรมศุลกากร

สำหรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการทางศุลกากร ได้มีประกาศกรมศุลกากรเรื่อง นโยบาย และแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2555 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 พร้อมทั้งจัดทำแผนสำรองภาวะฉุกเฉิน สำหรับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และแนวปฏิบัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากร เพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้องด้วย

2.2 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญข้อหนึ่งของกรมศุลกากร คือ การพัฒนากระบวนการและระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก และเพื่อให้มีการดำเนินการเป็นไปตามยุทธศาสตร์ ดังกล่าว กรมศุลกากรมีการใช้ระบบ Thai Customs Electronic System : TCES ในการให้บริการพิธีการ

ศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่ากรมศุลกากรสามารถให้บริการระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างต่อเนื่อง หากมีภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน ซึ่งต้องคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการ ความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม กรมศุลกากรจึงได้จัดทำ “แผนสำรองภาวะฉุกเฉินของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร” ซึ่งมีรูปแบบแผนสำรองฉุกเฉินสำหรับกรณีระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง กรณีเกิดอัคคีภัย หรือภัยพิบัติธรรมชาติ ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์ กรณีเกิดอัคคีภัย แผ่นดินไหวสำหรับอาคารสถานที่ และแผนการทำงาน Manual สำหรับผู้ใช้งาน

นอกจากนั้น เพื่อให้ประชาชน/ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในความปลอดภัยและเชื่อถือได้ในการดำเนินการใด ๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กับกรมฯ กรมศุลกากรจึงกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ การจัดทำมีระบบสารสนเทศและระบบสำรองของสารสนเทศซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง และการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งกำหนดข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงด้านสารสนเทศของกรมศุลกากร ซึ่งเป็นไปตามประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2555 ลงวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 อีกทั้ง ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร หรือของผู้ให้บริการรับ - ส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เสีย ระบบสื่อสารของกรมศุลกากรขัดข้อง ระบบไฟฟ้าขัดข้อง หรือมีปัญหาอื่น อันเป็นเหตุให้ไม่สามารถผ่านพิธีการศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้ปฏิบัติพิธีการศุลกากรในรูปแบบกระดาษ (Manual) ซึ่งมีรายละเอียดให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ศุลกากรดำเนินการดังกล่าวตามประกาศ กรมศุลกากร ที่ 43/2557 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมศุลกากรที่ 116/2549 ข้อ 89 การปฏิบัติพิธีการศุลกากรกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบไฟฟ้าของศุลกากรขัดข้อง ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 และคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 7/2557 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 ภาค 2 หมวดที่ 01 บทที่ 03 ข้อที่ 06 การปฏิบัติพิธีการศุลกากรกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบไฟฟ้าของศุลกากรขัดข้อง ภาค 3 หมวดที่ 08 บทที่ 01 ข้อที่ 01 การผ่านพิธีการกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง และภาค 3 หมวดที่ 08 บทที่ 01 ข้อที่ 02 การปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้ากรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ตามลำดับ

2.3 นอกจากการจัดทำ “แผนสำรองภาวะฉุกเฉินของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร” แล้ว กรมศุลกากรได้ดำเนินการให้มีการทดสอบแผนสำรองภาวะฉุกเฉิน ฯ สำหรับศูนย์คอมพิวเตอร์ กรมศุลกากร กรณีระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรมีความพร้อมให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ดำเนินการทดสอบฯ จำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2559 และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2560

2.4 กรมศุลกากร มีการปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจที่มีความเสี่ยงให้ลดผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือสังคมให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในหลายเรื่อง **ตัวอย่างเช่น** ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ประกอบการนำเข้า - ส่งออกสามารถตรวจสอบความคืบหน้าหรือสถานะการดำเนินพิธีการศุลกากรของแต่ละใบขนสินค้าได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้า ข้อมูลใบกำกับภาษีสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการทำงานในขั้นต่อไปได้รวดเร็วขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการไม่ว่าจะอยู่ ณ สถานที่แห่งใดก็สามารถสอบถามข้อมูลผ่าน Internet ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ผู้รับบริการศุลกากรประหยัดเวลา

และค่าใช้จ่ายในการติดตามงาน และไม่ต้องรอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพราะระบบจะแจ้งสถานะการดำเนินพิธีการศุลกากรได้ในทันทีที่สอบถามข้อมูล นอกจากนี้ยังเป็นการลดและหลีกเลี่ยงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการลดการติดต่อทางกายภาพเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการเรียกรับผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้ของเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมทุจริตและไม่โปร่งใสได้อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้ กรมศุลกากรได้จัดทำระบบเพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถตรวจสอบได้ว่าพิธีการศุลกากรใดมีใบอนุญาตที่ต้องขอจากหน่วยงานใดบ้าง เพื่อลดความเสี่ยงในความผิดพลาดในการขอใบอนุญาต ประหยัดเวลา และเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เป็นต้น โดยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทั้ง 2 ระบบ ได้ทางเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th

3. กรมศุลกากรปฏิบัติการโดยคำนึงถึงความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กร มีกระบวนการในการรับฟังความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสื่อสาร มีการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อทำธุรกรรมด้วย ดังนี้

3.1 ผู้บริหารมีนโยบาย แนวปฏิบัติในการให้บริการตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ โดยได้ดำเนินการ “โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)” มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนเพื่อเฝ้าระวังป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ เสริมสร้างธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ยับยั้งการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร รวมทั้งเพื่อการส่งเสริมความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและลดข้อโต้แย้งต่าง ๆ ระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชน สร้างความโปร่งใสเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ได้มีคำสั่งกรมศุลกากรที่ 735/2559 ลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงานพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances Team) และมีประกาศกรมศุลกากร ที่ 61/2560 เรื่อง โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances : CA) ลงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2560 กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข สิทธิที่สมาชิกพันธมิตรศุลกากรจะได้รับ และการพัฒนาการเป็นสมาชิกพันธมิตรศุลกากร โดยปัจจุบันมีสมาชิกพันธมิตรศุลกากรที่ได้รับการรับรองจากกรมศุลกากรแล้วจำนวน 325 บริษัท

นอกจาก “โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)” แล้ว กรมศุลกากรยังได้ดำเนินการ “โครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าทางบก ทะเล และอากาศ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของหน่วยงานศุลกากรให้ทันสมัยสอดคล้องกับ Revised Kyoto Convention สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการตรวจสินค้าอันจะนำไปสู่ระบบควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากรที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับการยอมรับของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและภาคประชาสังคมในด้านความโปร่งใสในการให้บริการศุลกากร รวมถึงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้า อันจะส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า ดึงดูดการลงทุนเข้ามาในประเทศ และทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการของไทยยังจะได้ประโยชน์ในการลดต้นทุนทางธุรกรรม ทั้งทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาอีกด้วย

3.2 กรมศุลกากรมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เปิดเผยวิธีการ มีคู่มือให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียม ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สถานที่ให้บริการ เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ ให้ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบชัดเจนเปิดเผย รวมทั้งให้การบริการด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีประกาศกรมศุลกากรและคู่มือสำหรับประชาชนในทุกกระบวนการศุลกากรที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าไปเยี่ยมชมและดาวน์โหลดข้อมูลได้ที่เว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้ตรวจสอบและสอบถามการทำงานของกรมศุลกากรอีกทางหนึ่งด้วย

ตัวอย่างเช่น ในหัวข้อประกาศกรมศุลกากรสำหรับค้นหาประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการดำเนินพิธีการทางศุลกากร เรื่อง การให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า และหัวข้อเรื่องนำรู้และกฎหมาย หัวข้อย่อยคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อค้นหาข้อมูลเรื่องขั้นตอนการขออนุญาตทำการล่วงหน้า การชำระเงินค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากรและอื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ กรมศุลกากรยังได้นำระบบการออกบัตรคิวด้วยเครื่องออกบัตรคิวอัตโนมัติแบบจอหน้าจอสัมผัส (Touch Screen) มาใช้ในการยื่นคำร้อง ขอลงทะเบียน / ต่ออายุ / แก้ไขข้อมูล ของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของด้วย

3.3 กรมศุลกากรมีช่องทางที่สะดวกให้ผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง หรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจขององค์กรได้ทั้งทางเว็บไซต์ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ Application ในมือถือดังตัวอย่างต่อไปนี้

(1) เว็บไซต์ทางการของกรมศุลกากร <http://www.customs.go.th>

ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร เช่น ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้าร่วมโครงการการสัมมนาที่ทางกรมศุลกากรจัดขึ้น ประกาศผลการสอบคัดเลือก หรือบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ค้นหาพิกัดอัตราศุลกากร ค้นหาแบบฟอร์มทั่วไป ข้อมูลวันเรือเข้า - ออก เป็นต้น นอกจากนี้เว็บไซต์ดังกล่าวยังมีลิงค์ต่อไปยังเว็บไซต์หน่วยงานเครือข่ายอื่น ๆ รวมถึงข้อมูลที่เป็นรายละเอียดต่าง ๆ ภายในกรมศุลกากร ไม่ว่าจะเป็นโครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances: CA) สายด่วนบริการศุลกากร 1164 (Customs Care Call Center) สายด่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งดำเนินการโดยกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม 1332 ในกรณีผู้รับบริการพบทุจริตหรือคอร์รัปชันภายในกรมศุลกากร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร เป็นต้น

(2) สายด่วนบริการศุลกากร หมายเลขโทรศัพท์ 1164 (Customs Care Call Center)

ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) เป็นผู้ดำเนินการตอบปัญหา ประสานงาน รับคำแนะนำ และขอเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินพิธีการทางศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ราคาศุลกากร กฎเกณฑ์ และระเบียบต่าง ๆ เป็นต้น

(3) Application บนอุปกรณ์มือถือ “Anti IUU Fishing”

“Anti IUU Fishing” เป็น Application ที่กรมศุลกากรร่วมกับกรมประมง จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาการทำการประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (Illegal, Unreported and Unregulated (IUU)) มีประโยชน์ต่อทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน้างานของกรมศุลกากร และกรมประมง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้แก่สาธารณะทราบ ซึ่งผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลด Application ได้ที่ App store สำหรับระบบปฏิบัติการ IOS และ Play Store สำหรับระบบปฏิบัติการ Android

(4) Application บนอุปกรณ์มือถือ “HS Check”

“HS Check” เป็น Application ใหม่ล่าสุดจากกรมศุลกากร ผู้รับบริการสามารถค้นหาพิกัดอัตราภาษีศุลกากร บนโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการสืบค้นข้อมูลพิกัดอัตราอากรสินค้าได้โดยง่าย เพียงแค่พิมพ์ชื่อของสินค้าที่ต้องการทราบพิกัดแบบสั้น ๆ ในช่องคำอธิบายภาษาไทย ระบบจะแสดงผลเป็นพิกัดที่ปรากฏชื่อของสินค้าแต่ละประเภท นอกจากนี้ผู้รับบริการยังสามารถค้นหาคำวินิจฉัยของสินค้าที่ได้มีการพิจารณาไว้แล้ว รวมทั้งข้อมูลสินค้าที่ได้มีการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า (Advance Ruling) ได้อีกด้วย ซึ่งผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลดได้ที่ App store สำหรับระบบ IOS และ Play Store สำหรับระบบ Android

3.4 กรมศุลกากรมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร **ตัวอย่างเช่น**

(1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กรณีที่ชาวบ้านตำบลบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้มายื่นหนังสือต่อกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม โดยอ้างว่าได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างด่านศุลกากรแม่กลอง (บ้านแหลม) และการวัดความพึงพอใจถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, มากที่สุด = 5

(2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการกับส่วนงานต่าง ๆ ในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยใช้วิธีการติดตั้งกล่องแสดงความคิดเห็น/ความพึงพอใจในการติดต่องานกับเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงานในสำนักฯ ในแต่ละเดือน และการวัดความพึงพอใจถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และปรับปรุง

(3) เมื่อมีการจัดอบรมหรือสัมมนาให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียในงานศุลกากร กรมศุลกากรจะดำเนินการประเมินผลการอบรมหรือสัมมนาในแต่ละครั้ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ หรือรูปแบบการจัดอบรม/สัมมนาให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนา โดยให้ผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนาเป็นผู้ประเมินผ่านแบบสอบถาม **ดังตัวอย่าง** ตามแบบประเมินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ภายใต้โครงการ Project for Capacity Development on Rules of Origin for Efficient Customs Procedures สำหรับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียในงานศุลกากร รุ่นที่ 1 ในวันที่ 17 มีนาคม 2560 โครงการเผยแพร่ความรู้เรื่อง พิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนี 2017 ตามพันธกรณีของอนุสัญญาระหว่างประเทศด้านสารเคมี ในวันที่ 23 มกราคม 2560 เป็นต้น

(4) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งจะนำผลของการสำรวจฯ ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้สำรวจความพึงพอใจในงานบริการของส่วนราชการ โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติฯ ได้เข้ามาสัมภาษณ์ผู้รับบริการงานการตรวจสอบของขาเข้า ที่มีคำสั่งให้ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ Red Line ซึ่งมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 385 ราย ในระหว่างวันที่ 24 – 25 พฤษภาคม 2559 และต่อมาได้ส่งรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของการตรวจสอบของขาเข้าที่มีคำสั่งให้ต้องตรวจสอบพิกัด ราคา และของ Red Line คะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.4528 หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 89.06 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

3.5 ถ้าผลการประเมินมีความไม่พึงพอใจ กรมศุลกากรมีมาตรการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นและมีบันทึกผลพร้อมแนวทางการแก้ไขปรับปรุงเสนอผู้บังคับบัญชา และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ **ตัวอย่างเช่น** กรณีที่กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กรมศุลกากร ได้รับเรื่องร้องเรียนและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในขณะสนทนากับผู้มารับบริการด้วยการนั่งกระดิกเท้าต่อหน้าผู้โดยสารชาวต่างชาติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่อาจดูไม่เหมาะสมในการสนทนาไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารชาวไทยหรือชาวต่างชาติ แม้ว่ากรณีนี้ จะไม่มีมูลกล่าวหาเจ้าหน้าที่ศุลกากรรายใดฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร แต่กรมศุลกากร โดยกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ก็ได้มีหนังสือแจ้งผู้อำนวยการ

สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้กำชับ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มิให้แสดงพฤติกรรม กิริยา หรือวาจาที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต

3.6 กรมศุลกากรมีกิจกรรมหรือโครงการที่เสริมสร้างความสัมพันธ์หรือกิจกรรมสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการหรือผู้ที่ติดต่อองค์กร เปิดเผยชี้แจงต่อสาธารณะเมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติและเป็นที่สนใจแก่สาธารณะเกิดขึ้นในองค์กร ดังนี้

(1) การดำเนินการ “โครงการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการนำเข้าส่งออก รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีบทบาท หรือมีส่วนร่วม ตลอดจนประสานงาน และแก้ไขปัญหาร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงานที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน อันจะเป็นการช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนได้อย่างเหมาะสมและสามารถทำงานร่วมกันได้ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา รวมถึงการปรับปรุงรูปแบบหรือวิธีการทำงานที่จะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ และได้มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 13/2559 ลงวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงานร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ซึ่งคณะทำงานประกอบไปด้วย ผู้แทนจากกรมศุลกากร หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สมาหอการค้า สมาอุตสาหกรรมสมาคม สมาพันธ์ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(2) การดำเนินการ “โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)” เพื่อการสร้างภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนเพื่อเฝ้าระวังป้องกันมิให้เกิดการทุจริตประพฤติดมิชอบ เสริมสร้างธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ ยับยั้งการทุจริตและประพฤติดมิชอบในองค์กร รวมทั้งเพื่อการส่งเสริมความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและลดข้อโต้แย้งต่าง ๆ ระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชน สร้างความโปร่งใส เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พร้อมได้มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 735/2559 ลงวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงานพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance Team) และประกาศกรมศุลกากร ที่ 61/2560 เรื่องโครงการ “พันธมิตรศุลกากร” (Customs Alliances Team : CA) ลงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2560 แจ้งคุณสมบัติหลักเกณฑ์ เงื่อนไข การพัฒนา และสิทธิที่สมาชิกจะได้รับจากกรมศุลกากร

ในส่วนของการเปิดเผยชี้แจงต่อสาธารณะเมื่อมีเหตุการณ์ไม่ปกติและเป็นที่สนใจแก่สาธารณะเกิดขึ้นในองค์กร กรมศุลกากรได้มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 667/2559 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงานโฆษกกรมศุลกากรขึ้นเพื่อให้การบูรณาการกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์การชี้แจง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและสร้างความเข้าใจต่อสาธารณชนเกี่ยวกับเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นในองค์กร และเป็นที่สนใจแก่สาธารณชน ตัวอย่างการแถลงข่าวของโฆษกกรมศุลกากรในเหตุการณ์ที่สาธารณชนให้ความสนใจก็เช่น การแถลงข่าวกรณีการนำเข้ารถโดยสารที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง (NGV) เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2560 การแถลงข่าวแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในการตรวจกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2560 การแถลงข่าวกรมศุลกากรเปิดตัว “พันธมิตรศุลกากร” พร้อมมอบใบรับรองให้แก่สมาชิกเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2560 และการแถลงข่าวกรมศุลกากรส่งมอบรถยนต์ของกลางที่ถูกโจรกรรมคั้นทางการมาเลเซีย เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2560 เป็นต้น

ปัจจุบันกรมศุลกากรกำลังดำเนินการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้านศุลกากรให้มีความโปร่งใสเป็นธรรม และมีความคล่องตัว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้เป็นไปตามมาตรฐานศุลกากรโลก อันเป็นเป็นการก้าวสู่ Customs 4.0 กรมศุลกากรตระหนักดีว่า การสร้างกลไกความร่วมมือที่ดีในการทำงาน

ระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชนถือเป็นภารกิจสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิรูปกระบวนการทำงาน และได้พยายามหาวิธีการเพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างกรมศุลกากรกับภาคเอกชน หรือผู้รับบริการ หรือผู้ที่ติดต่อราชการกับกรมศุลกากรให้มากขึ้นด้วย

บทที่ 2

การปฏิบัติการกิจการตามหลักนิติธรรม

กรมศุลกากรยอมรับและปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องทราบถึงค่านิยมที่ยึดถือความซื่อตรง ความเท่าเทียม และความยุติธรรม มีกลไกการกำกับดูแลให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม มีคู่มือจรรยาบรรณในวิชาชีพ (Code of Conducts) มีมาตรการให้องค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามกรอบของกฎหมาย มีมาตรการทบทวนการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับให้เป็นไปตามข้อกำหนดและช่วงระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อมูลที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนว่ามีการนำไปปฏิบัติจริง ดังนี้

1. มีการกำกับดูแลองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลในกรอบของระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณ สามารถอธิบายเหตุผล และพร้อมรับการตรวจสอบ องค์กรมีการติดตาม ทบทวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักนิติธรรม

1.1 ผู้บริหารกรมศุลกากรแสดงเจตนารมณ์รวมทั้งกำหนดนโยบายที่ดำเนินการตามกรอบของกฎหมาย เน้นย้ำจริยธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติการหลักขององค์กร โดยได้ออกประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ประกาศกรมศุลกากร ด้านความโปร่งใส ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

(1) ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของกรมศุลกากรอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยสะดวก และรวดเร็ว

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใสในทุกขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

(3) เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมจัดทำแผนงาน ร่วมดำเนินการ และร่วมติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของกรมศุลกากร

(4) มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ไม่โปร่งใสหรือทุจริตต่อหน้าที่ราชการอย่างเป็นระบบ และมีการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างจริงจัง

1.2 กรมศุลกากรมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร รวมทั้งการเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน และเพื่อให้การปฏิบัติการหลักดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด กรมศุลกากรจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติการหลักในการดำเนินงาน ตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 โดยได้มีการออกประกาศกรมศุลกากร ที่ 128/2556 เรื่อง การใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2556 และคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 29/2556 เรื่อง ให้ใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2556 เพื่อเผยแพร่และบังคับใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติฯ ดังกล่าว

นอกจากการกำหนดแนวทางปฏิบัติตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2556 แล้ว กรมศุลกากรนี้ยังได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกกระบวนการงานของศุลกากรและนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และขั้นตอนในการดำเนินงานตามกระบวนการทางศุลกากร รวมถึงเพื่อความโปร่งใส และตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการทำงานของกรมศุลกากร ตัวอย่างของคู่มือประชาชนที่เผยแพร่ อาทิเช่น พิธีการศุลกากรนำเข้าทางไปรษณีย์ กรณีไม่ต้องจัดทำใบขนสินค้าขาเข้า (ปากกระวาง) การยื่นใบขนสินค้าขาเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำของเข้าในราชอาณาจักร การขออนุญาตทำการล่วงหน้า คู่มือพิธีการศุลกากรผ่านแดน อาเซียน การขอให้วินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า การขอรับชดเชยค่าภาษีอากรตามพระราชบัญญัติชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร พ.ศ. 2524 เป็นต้น

1.3 กรมศุลกากรมีการกำกับดูแลการดำเนินงานและผู้ปฏิบัติงานว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์และช่วงระยะเวลาของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือตามกฎระเบียบ ตามคู่มือ หรือแนวปฏิบัติ โดยมีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 294/2560 เรื่อง มอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมศุลกากร ลงวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 มอบอำนาจให้ที่ปรึกษาและรองอธิบดีแต่ละท่านกำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของแต่ละสำนัก/สำนักงาน/กลุ่ม แทนอธิบดีกรมศุลกากร ว่ามีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดกฎเกณฑ์และช่วงระยะเวลาของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือตามกฎระเบียบ ตามคู่มือ หรือแนวปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานของกรมศุลกากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กรมศุลกากรมีคำสั่ง ที่ 1057/2558 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (วปส.) โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ ความเสี่ยงในมิติต่าง ๆ ที่อาจกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ การให้บริการทางศุลกากร การควบคุมทางศุลกากร ตลอดจนภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร รวมทั้งคาดการณ์แนวโน้มความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงเสนอแนะแนวทาง มาตรการต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และแก้ไขปัญหาที่เป็นความเสี่ยง พร้อมทั้งหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงดังกล่าว สำหรับมาตรการต่าง ๆ ที่ วปส. ได้เสนอให้มีการใช้บังคับ เช่น มาตรการตรวจสอบควบคุมการนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูป มาตรการควบคุมกลุ่มของที่มีความเสี่ยงสำหรับคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป เขตปลอดอากร หรือเขตประกอบการเสรี ในลักษณะพาณิชย์กรรมและของผ่านแดน และมาตรการควบคุมของที่มีความเสี่ยงด้านการนำของออกไปนอกราชอาณาจักรทางด้านศุลกากร เป็นต้น โดยจะมีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการในทุกขั้นตอนของมาตรการอย่างเคร่งครัด ตัวอย่างการตรวจสอบและกำกับดูแลการดำเนินงานและผู้ปฏิบัติงานของ วปส. เช่น หนังสือส่วนประมวลข่าว สสป. ที่ กค 0521(2)/612 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2557 เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจในการดำเนินการตามมาตรการตรวจสอบควบคุมการนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูป หนังสือสำนักสืบสวนและปราบปราม ที่ กค 0521(ส)/857 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2558 เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติตามมาตรการควบคุมกลุ่มของที่มีความเสี่ยง สำหรับคลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป เขตปลอดอากร หรือเขตประกอบการเสรี ในลักษณะพาณิชย์กรรมและของผ่านแดน หนังสือคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (วปส.) ที่ กค 0501(0)/วปส. 50 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2559 ถึงหัวหน้าส่วนราชการระดับสำนักงานและด่านศุลกากรทุกแห่งเพื่อกำชับให้กำกับ ดูแลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดดำเนินการในทุกขั้นตอนของมาตรการต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และมีคณะทำงาน Monitor ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานตามมาตรการที่กำหนดด้วย เป็นต้น

1.4 กรมศุลกากรมีการตรวจสอบและสอบทานว่าองค์กรดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามนโยบาย คู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) แผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรรายปี และอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร ระยะ 20 ปี ซึ่งในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรรายปีนั้น ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานไว้ทุกแผนงาน/โครงการ และกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ ต้องรายงานผลความคืบหน้าของแผนงาน/โครงการทุกเดือน โดยให้รายงานผลในระบบ E- Project ภายในวันที่ 1 ของเดือนถัดไป กับทั้งต้องสรุปผลการดำเนินงานของทุกแผนงาน/โครงการเมื่อสิ้นปีงบประมาณด้วย

นอกจากการจัดทำแผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรรายปีแล้ว ยังมีการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี (ตรวจสอบภายใน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขทางการเงิน การบัญชี และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจว่าเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรีและนโยบายที่กำหนด สอบทานระบบการควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานรับตรวจว่าเพียงพอและเหมาะสมหรือไม่ ติดตามและประเมินผลการบริหารงานและการดำเนินงาน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานและการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งให้มีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) และเพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการได้รับทราบปัญหา การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

1.5 เมื่อได้มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากร และแผนการตรวจสอบประจำปี (ตรวจสอบภายใน) แล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักแผนและการต่างประเทศ และกลุ่มตรวจสอบภายในก็จะสรุปผลการปฏิบัติราชการและประเมินผลว่าเป็นไปตามนโยบาย คู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี ตัวชี้วัด หรือค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนงาน/โครงการ หรือไม่ หากพบว่าผลการดำเนินการหรือการปฏิบัติราชการไม่เป็นไปตามนโยบาย คู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี ตัวชี้วัด หรือค่าเป้าหมายที่กำหนด หรือไม่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ หน่วยงานดังกล่าวก็จะนำเสนอผู้บริหารของกรมศุลกากรเพื่อพิจารณาสั่งการให้มีการกำหนดมาตรการแก้ไขและผลปรับปรุง และแจ้งผลการสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องนั้น นำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อทางราชการต่อไป

1.6 กรมศุลกากรมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินการทางวินัยต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ และจริยธรรม โดยในส่วนของการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ได้มีการออกคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 3/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 และประกาศกรมศุลกากร ที่ 47/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 และหากพบว่ามีกรณีฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หรือจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร จะมีการดำเนินการตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 182/2560 เรื่อง จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 คือ ผู้บริหารสั่งการให้ตักเตือนผู้ที่ฝ่าฝืนจรรยาข้าราชการกรมศุลกากรหรือสั่งการให้ได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และกรณีที่พบว่ามีกรณีฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนก็จะส่งให้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการทางวินัยต่อไป

ในส่วนของการดำเนินการทางวินัย มีการจัดทำคู่มือการสืบสวนและสอบสวนทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำคู่มือการสืบสวนและสอบสวนทางวินัยใหม่ ตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2556 สำหรับ

แนวทางการดำเนินการทางวินัยต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ จะดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2556

2. กรมศุลกากรมีแนวทางกำกับการทำงานและส่งเสริมพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้มีค่านิยม ของความซื่อตรง ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม และมีจรรยาบรรณ องค์กรจัดทำคู่มือจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ ผู้บริหารองค์กรปฏิบัติตนเป็น ตัวอย่างในการนำค่านิยมขององค์กรไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

2.1 กรมศุลกากรมีกลไกกำกับ ติดตาม สอบทานและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติปฏิบัติ และดำเนินงานตามประมวลจรรยาบรรณ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน คุณภาพได้มาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ดังนี้

(1) กำกับ ติดตาม สอบทานด้วยกลไกของมาตรการและแผนงาน/โครงการ

กรมศุลกากรได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการ “องค์กรศุลกากรคุณธรรม: โปร่งใส ไร้ทุจริต” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เพื่อให้กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่มี ธรรมภิบาล บุคลากรในองค์กรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ซึ่งมีนโยบาย มาตรการ แผนงาน และโครงการที่จะสนับสนุน และส่งเสริมการเป็น “องค์กรศุลกากรคุณธรรม: โปร่งใส ไร้ทุจริต” สรุปได้ ดังนี้

1) การประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

กรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 กำหนด นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้ง เป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ รวม 5 ด้าน คือ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

2) การกำหนดมาตรการทางบริหารเพื่อการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบของ กรมศุลกากร

2.1) กรมศุลกากรได้มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหการทุจริตประพฤติมิชอบของกรมศุลกากร เพื่อสร้างธรรมภิบาล ในการบริหารงาน และสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบในกรมศุลกากร

2.2) มีการลงนามคำมั่นของผู้บังคับบัญชาทุกระดับต่ออธิบดีกรมศุลกากรว่า จะควบคุม กำกับดูแลและดำเนินมาตรการป้องกันอย่างเต็มความสามารถเพื่อมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำ การทุจริต ประพฤติมิชอบ หากเพิกเฉยหรือไม่สามารถป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานได้ ให้ถือว่าผู้บังคับบัญชาที่ลงนามคำมั่นนั้นเป็นผู้หย่อนประสิทธิภาพในการบริหารงาน และยินดีให้ใช้มาตรการ ทางบริหารกับผู้ลงนามได้ทุกประการ

3) การบริหารจัดการด้านการข่าวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบ

3.1 กรมศุลกากรได้มีคำสั่งแต่งตั้ง “คณะกรรมการข่าวกรองเพื่อการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Customs Intelligence Committee: CIC)” เพื่อจัดทำฐานข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ด้านการข่าวของกรมศุลกากร

3.2) สายด่วน กคจ. 1332 รับเรื่องร้องเรียน

3.3) โครงการระดมบุคลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อราชการได้รับการอำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงการบริการตามช่องทางประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ Local Profile สำนักงานบุคลากรและด่านบุคลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการจัดทำและพัฒนาระบบ Profile และเพื่อให้สำนักจัดเก็บและด่านบุคลากรมีระบบ Local Profile ที่มีประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงทางบุคลากร

3.5) การจัดทำตัวชี้วัดการตรวจพบความผิด (KPI) ซึ่งเป็นมาตรการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการบุคลากรเข้มงวดในการตรวจสอบสินค้าขาเข้าสำหรับใบขนสินค้า Red Line และสกัดกั้นการรั่วไหล จากใบขนสินค้า Green Line และมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม โดยมีให้นำการจัดทำตัวชี้วัดการตรวจพบความผิด (KPI) มาสร้างเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคในการผ่านพิธีการ จนเป็นเหตุให้เสียหายต่อผู้ประกอบการและภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร

4) การเสริมสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

4.1) โครงการศุลกากรคุณธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนในทุกระดับ เสริมสร้างทัศนคติให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รักษาวินัยและความถูกต้อง ยกระดับการยอมรับของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและภาคประชาสังคม และเพื่อปฏิรูปกรมศุลกากรให้เป็นหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาล ซึ่งการดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการสร้างองค์กรคุณธรรมของ ศ. นพ. เกษม วัฒนชัย องคมนตรี

4.2) โครงการคิติดี ทำดี ศุลกากรทำได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีการประเมินตนเอง (Integrity Self-Assessment) เป็นระยะ มีการตรวจสอบและประเมินด้านสมรรถภาพและการบริการที่เหมาะสม เพื่อช่วยเสริมสร้างมาตรฐานด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี และเป็นศุลกากรมืออาชีพ

4.3) โครงการคนดีศรีศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการยกย่องเชิดชูและมอบรางวัลให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ และดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี ยึดมั่นในกฎ ระเบียบ มีความ پاکเพียรในการทำงาน อุทิศตนและเวลาให้แก่ราชการ

4.4) โครงการกรอบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของข้าราชการกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประกาศกรอบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการที่ชัดเจน และมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนระดับที่สูงขึ้นของข้าราชการอย่างชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเพื่อให้กรมศุลกากรสามารถเตรียมและพัฒนากำลังคนผู้มีศักยภาพให้พร้อมทดแทนตำแหน่งเป้าหมายที่สำคัญได้ทันเวลา

4.5) โครงการให้ความรู้และเผยแพร่การดำเนินการทางวินัยและความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนรับทราบพฤติกรรมกระทำอันเป็นความผิดวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทัศนคติ จิตสำนึก และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากรให้เป็นผู้มีวินัย หลีกเลี่ยงพฤติกรรมกระทำผิดวินัยและความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

4.6) โครงการเรียนรู้ประมวลจริยธรรมด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามถูกต้องตามประมวลจริยธรรมและวินัยข้าราชการพลเรือนอย่างสม่ำเสมอ

4.7) โครงการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาล เพื่อการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร

ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ราชการและปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ มีเจตคติและค่านิยมที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ในการดำรงตนและประพฤติตนอย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ

5) การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของกรมศุลกากร

5.1) โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances) มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนเพื่อเฝ้าระวังป้องกันมิให้เกิดการทุจริตประพฤติดมิชอบ เสริมสร้างธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ และยับยั้งการทุจริตและประพฤติดมิชอบในองค์กร

5.2) โครงการประสานความร่วมมือระหว่างกรมศุลกากรและภาคเอกชน (ครอ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกเข้ามาจับตาทบทวนหรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการนำเข้าส่งออก ประสานงานและแก้ไขปัญหาอันเกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกร่วมกัน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนให้สามารถทำงานร่วมกันในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

6) การปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

กรมศุลกากรได้ดำเนินการ “โครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าทางบก ทะเล และอากาศ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้ทันสมัยสอดคล้องกับ Revised Kyoto Convention สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการตรวจสินค้ารวมถึงเพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้า อันจะส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า ดึงดูดการลงทุนเข้ามาในประเทศ และทำให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการของไทยยังจะได้ประโยชน์ในการลดต้นทุนทางธุรกรรม ทั้งทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาอีกด้วย

7) การกำกับ ดูแล และตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

กรมศุลกากรได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกผู้มีความซื่อสัตย์เป็นที่ประจักษ์มาควบคุมกำกับ ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร โดยมี **นายวิชา มหาคุณ** เป็นประธานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559 และศาสตราจารย์ ดร. สกนธ์ วรรณวิวัฒนา เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานศึกษาและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตามคำสั่งกรมศุลกากรที่ 603/2559 ลงวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2559

8) Corporate Governance

กรมศุลกากรได้กำหนดมาตรการ “บรรษัทภิบาล (Corporate Governance)” ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 144/2559 เรื่อง มาตรการทางศุลกากรสำหรับตัวแทนออกของที่กระทำการทุจริตหรือฉ้อฉลทางศุลกากร ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 เพื่อยกระดับวิชาชีพตัวแทนออกของให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ ตลอดจนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปราบปรามทุจริตและประพฤติดมิชอบในภาครัฐ

(2) กรมศุลกากรได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนกลไกการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงเพื่อให้การดำเนินนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากรมีผลเป็นรูปธรรม

2.2 กรมศุลกากรมีการจัดทำหรือทบทวนคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพ และคู่มือปฏิบัติงานที่เน้นความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาล ยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร โดยได้ออกข้อบังคับกรมศุลกากรว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร พ.ศ. 2552 เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือประมวลความประพฤติของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างกรมศุลกากร ที่พึงปฏิบัติ โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรี ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 78 ประกอบกับปฏิญญาอรุชาฉบับปรับปรุง (The Revised Arusha Declaration) และในปี พ.ศ. 2553 กรมศุลกากรได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อนที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ และประกาศใช้เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2553 และต่อมาในปี พ.ศ. 2554 และ 2555 ได้มีการปรับปรุงจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร และคู่มือการปฏิบัติตามข้อบังคับฯ โดยเพิ่มเติมพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อเป็นกรอบความประพฤติให้ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีจิตใจใฝ่บริการ

2.3 กรมศุลกากรมีการทบทวนความเข้าใจและการยอมรับในจรรยาบรรณกับผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ และมีการสอบทานโดยหน่วยงานภายนอก โดยได้จัดทำ “โครงการเรียนรู้ประมวลจริยธรรมด้วยตนเอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงความสำคัญของจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ปฏิญญาอรุชา (ฉบับปรับปรุง) และประมวลระเบียบว่าด้วยจริยธรรมและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ (Model Code of Ethics and Conduct) ขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization) และสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติตนถูกต้องตามประมวลจริยธรรม จรรยาข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รักษาวินัยและความถูกต้อง โดยยึดประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนเป็นที่ตั้ง โดยมีวิธีการเรียนรู้ ดังนี้

(1) ให้เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทุกคนเข้าทำการทดสอบก่อนการเรียนรู้ประมวลจริยธรรม และการทดสอบภายหลังการเรียนรู้ประมวลจริยธรรม โดยดำเนินการผ่านระบบอินทราเน็ตของกรมศุลกากร

(2) สรุปผลการทดสอบภายหลังการเรียนรู้ประมวลจริยธรรม พร้อมแจ้งผลให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบในกรณีที่ไม่ผ่านการทดสอบ เพื่อประกอบการพิจารณาประเมินพฤติกรรมกาปฏิบัติราชการ หรือสมรรถนะ ในข้อสมรรถนะหลักที่ 5 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้เรียนรู้ความสำคัญของจรรยาข้าราชการกรมศุลกากรและประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ซึ่งผลการเรียนรู้ฯ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรทั้งหมด 6,150 คน (ร้อยละ 100) ผ่านเกณฑ์การทดสอบการเรียนรู้ จำนวน 4,971 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 81 และกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมได้จัดอบรมความรู้เรื่อง “จรรยาข้าราชการกรมศุลกากรและประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน” เพิ่มเติมให้แก่ผู้ที่ไม่ได้เข้าเรียนรู้ผ่านระบบอินทราเน็ตของกรมศุลกากร หรือเรียนรู้แต่มีผลการทดสอบไม่ผ่านเกณฑ์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรได้เรียนรู้เกี่ยวกับปฏิญญาอรุชาฉบับปรับปรุง (The Revised Arusha Declaration) และประมวลระเบียบว่าด้วยจริยธรรมและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ (Model Code of Ethics and Conduct) ขององค์การศุลกากรโลก ซึ่งจะมีการประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นโครงการในปลายปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

2.4 ผู้บริหารของกรมศุลกากรมีการชักนำผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามค่านิยมด้วยโครงการกิจกรรมต่าง ๆ และผู้บริหารแสดงออกด้วยการปฏิบัติตามค่านิยมด้วยตนเอง โดยกรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 กำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานเพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคน พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ รวม 5 ด้าน คือ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และผู้บริหารของกรมศุลกากรทุกคนได้แสดงออกด้วยการประกาศเจตนารมณ์และลงนามรับทราบเพื่อถือปฏิบัติตามนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานดังกล่าว พร้อมทั้งได้มีการออกหนังสือแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนลงนามรับทราบและถือปฏิบัติตามประกาศกรมศุลกากรเรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ด้วย

3. กรมศุลกากรสนับสนุน เกื้อกูล มีการพัฒนาร่วมกันกับผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการตามวาระและโอกาสอันควรเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการขององค์กร สะดวกในการทำธุรกรรมกับองค์กรและไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน ดังนี้

3.1 กรมศุลกากรมีการสนับสนุนเกื้อกูลผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้สามารถติดต่อและใช้บริการกับองค์กรได้สะดวกขึ้น ด้วยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) มาใช้ในการให้บริการศุลกากรและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ระบบพิธีการศุลกากร (e-Customs) จำนวน 18 ระบบ ได้แก่ ระบบ e-Import ระบบ e-Export ระบบ e-Payment ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต (e-Licensing) ระบบ e-Manifest ระบบสินค้าเร่งด่วน (e-Express) ระบบรับชำระเงินและจ่ายเงินคืน ระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ระบบแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ระบบทะเบียนผู้มาติดต่อ ระบบเชื่อมโยงข้อมูลใบส่งปล่อยอิเล็กทรอนิกส์ ระบบค่าธรรมเนียม ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับ NSW ระบบ Profile ระบบขดเชยอากร ระบบศุลกากรไปรษณีย์ ระบบการคืนอากรทั่วไป และระบบการคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ

(2) ระบบสนับสนุน (e-Customs) จำนวน 17 ระบบ ได้แก่ ระบบ Single Sign On ระบบ e-Document ระบบป้องกันปราบปราม ระบบคดี ระบบของกลาง ระบบของตกค้าง ระบบยานพาหนะผ่านแดน ระบบฐานข้อมูลอัตราอากร ระบบตรวจสอบภายใน ระบบวิเคราะห์สินค้า ระบบวิเคราะห์ราคา ระบบฐานข้อมูลราคา ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร ระบบตรวจปิโตรเลียมและของเหลว ระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงและระบบเครือข่าย และระบบบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

(3) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ จำนวน 13 ระบบ ได้แก่ ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูง ระบบ Customs Information System (CIS) ระบบรายงานสถิติจัดเก็บรายได้ ระบบรายงานข้อมูลนำเข้า – ส่งออก ระบบสถิติการค้าระหว่างประเทศ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และการจ่ายเงินค่าจ้าง สวัสดิการ ระบบแจ้งผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน และข้อมูลบุคคล ระบบติดตามประเมินผลแผนงานโครงการ ระบบบริหารข้อมูลภาครัฐ ระบบ Intranet ระบบ Customs Website และระบบ e-Mail

นอกจากการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) มาใช้ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแล้ว กรมศุลกากรยังมีช่องทางในการติดต่อและการเข้าข้อมูลต่าง ๆ ของกรมศุลกากรได้โดยผ่านทางเว็บไซต์กรมศุลกากร <http://www.customs.go.th> ในกรณีที่ผู้รับบริการประสงค์สอบถามพิธีการ

ทางศุลกากร กฎเกณฑ์ และระเบียบต่าง ๆ สามารถสอบถามได้ทางหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนบริการศุลกากร 1164 หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 1164@customs.go.th หรือ ในกรณีที่ผู้รับบริการพบทุจริตหรือคอร์รัปชันภายในกรมศุลกากร สามารถติดต่อ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ได้ทางหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ 1332 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ctc@customs.go.th หรือทางโทรสารหมายเลข 0-2671-5250

3.2 กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการศุลกากรและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระงานที่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการต้องปฏิบัติโดยไม่จำเป็นในหลาย ๆ เรื่อง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ 3.1 **ยกตัวอย่างเช่น** ระบบติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากร (e-Tracking) เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ประกอบการนำเข้า – ส่งออกสามารถตรวจสอบความคืบหน้าหรือสถานะการดำเนินพิธีการศุลกากรของแต่ละใบขนสินค้าได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด เช่น ข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ข้อมูลบัญชีสินค้า ข้อมูลใบกำกับการขนย้ายสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการทำงานในขั้นต่อไปได้รวดเร็วขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการไม่ว่าจะอยู่ ณ สถานที่แห่งใด ก็สามารถสอบถามข้อมูลผ่าน Internet ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ผู้รับบริการศุลกากรประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดตามงาน และไม่ต้องรอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพราะระบบจะแจ้งสถานะการดำเนินพิธีการศุลกากรให้ได้ในพื้นที่ที่สอบถามข้อมูล นอกจากนี้ยังเป็นการลดและหลีกเลี่ยงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการลดการติดต่อทางกายภาพ เพื่อหลีกเลี่ยงมิให้เกิดการเรียกรับผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้ของเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมทุจริตและไม่โปร่งใสได้อีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากการนำระบบงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการศุลกากรและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแล้ว ด้วยเหตุที่กรมศุลกากรมีวิสัยทัศน์ในการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก จึงมุ่งเน้นในเรื่องของการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ผู้นำเข้า และผู้ส่งออก โดยได้จัดให้มีการบริการล่วงหน้าด้าน การวินิจฉัยราคาศุลกากร การจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร และการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดสินค้าสำหรับผู้ที่ต้องการทราบหลักเกณฑ์การกำหนดราคาศุลกากรของสินค้า ประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้า และถิ่นกำเนิดสินค้าจากประเทศภายใต้สัญญาหรือความตกลงระหว่างประเทศ ก่อนที่จะมีการนำสินค้าเข้ามาภายในราชอาณาจักรไทย เพื่อลดความผิดพลาดในการกำหนดราคาศุลกากร การจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร และการสำแดงถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเอง ซึ่งจะมีผลต่ออัตราภาษีที่ต้องชำระ การให้บริการดังกล่าวเป็นไปตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 38/2558 เรื่อง การให้บริการวินิจฉัยราคาศุลกากรล่วงหน้า ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2558 ประกาศกรมศุลกากร ที่ 39/2558 เรื่อง การให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้า ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2558 และประกาศกรมศุลกากร ที่ 40/2558 เรื่อง การให้บริการวินิจฉัยถิ่นกำเนิดล่วงหน้า ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2558 ตามลำดับ

อีกเรื่องหนึ่งที่กรมศุลกากรดำเนินการเพื่อลดภาระที่ผู้รับบริการต้องปฏิบัติโดยไม่จำเป็นคือ ปัจจุบันกรมศุลกากรกำลังดำเนินการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้านศุลกากรให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และมีความคล่องตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้เป็นไปตามมาตรฐานศุลกากรโลก โดยตระหนักว่าภาคเอกชนที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่กรมศุลกากรจะต้องให้ความสำคัญ จึงได้จัดทำโครงการ “พันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)” เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างภาคเอกชนกับกรมศุลกากร ในการให้คำแนะนำติดต่อประสานงาน แก้ไขปัญหาและสร้างความชัดเจนลดข้อโต้แย้งที่จะเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น พิธีการศุลกากร พิกัดอัตราศุลกากร เป็นต้น โดยมีมอบหมายเจ้าหน้าที่ศุลกากรจากส่วนกลาง (Account Officer Center) ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญใน

แต่ละด้านของแต่ละพื้นที่ (Account Officer Expert) เพื่อแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินพิธีการทางศุลกากรให้แก่ภาคเอกชน

3.3 กรมศุลกากรได้มีการพัฒนาเพื่อนำระบบงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการศุลกากรและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระการจัดทำรายงาน เอกสาร หรือใบคำขอของผู้ให้บริการและผู้รับบริการมาโดยตลอดในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะระบบ National Single Window โดยสรุปความเป็นมา ได้ดังนี้

(1) ปี พ.ศ. 2541 ประเทศไทยเริ่มพัฒนาบริการศุลกากรให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยปรับจากระบบที่ใช้เอกสารกระดาษ เป็นระบบการแลกเปลี่ยนเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange: EDI และสามารถให้บริการระบบ EDI ทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2543 ในขณะเดียวกันประเทศไทยได้ลงนามในข้อตกลงร่วมมือระหว่างประเทศภายใต้กรอบ APEC (โครงการ APEC Paperless Trading) และกรอบอาเซียนว่าด้วยการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน (ASEAN Single Window) ซึ่งส่งผลให้กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบการศุลกากรอย่างต่อเนื่องจนยกระดับเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless Customs หรือ e-Customs) และให้บริการทั่วประเทศตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน

(2) มติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2548 มอบหมายให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง National Single Window โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก ให้ความร่วมมือเพื่อร่วมกันผลักดันให้ National Single Window จัดตั้งได้สำเร็จตามเป้าหมาย และให้กรมศุลกากรสามารถจัดทำ MOU กับศุลกากรประเทศสมาชิกอาเซียน ภายใต้กรอบ ASEAN Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window และ ASEAN Protocol to Establish and Implement the ASEAN Single Window เพื่อผลักดันให้ ASEAN Single Window จัดตั้งได้สำเร็จตามเป้าหมาย

แนวคิดการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทยพัฒนาตามกรอบแนวคิดขององค์การสหประชาชาติ องค์การศุลกากรโลก และความตกลง ASEAN สำหรับการการจัดตั้ง ASEAN Single Window ภายใต้กรอบความร่วมมือของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ภายในปี 2558

(3) ระบบ National Single Window (NSW) เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G2G, G2B และ B2B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับบริการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ (เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์) สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร เช่น การจัดเตรียมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในการขอใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรแบบอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยผู้ให้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า - ส่งออก และการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ทุกวันและตลอด 24 ชั่วโมง

(4) องค์ประกอบหลักของการพัฒนาระบบ NSW ของประเทศไทย โดยกรมศุลกากรเป็นเจ้าภาพหลัก ประกอบด้วย

1) ศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่นๆ

2) พัฒนามาตรฐานข้อมูลของประเทศ สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ รวมถึงมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ

3) กลไกกำกับดูแล กำหนดราคา และการประกันคุณภาพการบริการระบบ NSW ของประเทศ

4) ระบบทะเบียนหน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองต่าง ๆ ภายในประเทศไทย ประมาณ 35 หน่วยงาน

5) ระบบทะเบียนผู้ใช้บริการภาคธุรกิจภายในประเทศไทยประมาณ 125,000 บริษัท

6) โครงสร้างพื้นฐานระบบ National Single Window มาตรฐานทางเทคนิคและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7) การบริการขอและออกใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัย สำหรับส่วนราชการที่ไม่มีระบบของตนเอง

8) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐไทยกับหน่วยงานในต่างประเทศ เช่น กรมศุลกากร กรมปศุสัตว์ กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กรมป่าไม้ กรมโรงงานอุตสาหกรรม และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เป็นต้น

9) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐไทยและภาคธุรกิจต่างประเทศ (เป็นทางเลือกหนึ่งของภาคธุรกิจ)

(5) ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับเมื่อระบบ NSW พัฒนาเป็นระบบที่สมบูรณ์

1) ลดภาระในการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนของผู้เกี่ยวข้องโดยสามารถกรอกข้อมูลเพียงชุดเดียวแล้วสามารถส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในประเทศและหน่วยงานต่างประเทศ

2) ลดระยะเวลาการให้บริการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก

3) ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการในกระบวนการนำเข้าและส่งออกในภาพรวมของประเทศได้ประมาณ 82,000 - 100,000 ล้านบาทต่อปี (เปรียบเทียบกับการใช้ระบบเอกสาร)

การให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากล

กรมศิลปากรเคารพสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากลต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิการแสดงออกทางการเมือง สิทธิในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายงาน และโอกาสในการเรียนรู้ หลีกเลี่ยงการร่วมกระทำผิดกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของสากล ไม่ให้ความช่วยเหลือหรือส่งเสริมการกระทำผิด หรือการเพิกเฉย หรือไม่รับผลประโยชน์จากการกระทำผิดกฎหมาย หรือศีลธรรม โดยมีข้อมูลที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนว่ามีการนำไปปฏิบัติจริง ดังนี้

1. การปฏิบัติงานขององค์กรให้ความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชน ไม่ละเมิดสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ด้อยโอกาส

1.1 กรมศิลปากรให้เกียรติ และไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ด้อยโอกาส โดยคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน บุคคลย่อมเสมอกันในทางกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพ และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่อง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม ตัวอย่างของการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวก็เช่น การเปิดรับสมัครคนพิการเพื่อจัดจ้างเป็นพนักงานราชการทั่วไปของกรมศิลปากร ตามประกาศกรมศิลปากร ลงวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 การจัดทำโครงการสนับสนุนบุคลากรที่ขออนุญาตลาอุปสมบทในพระพุทธศาสนาหรือขออนุญาตลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ และการจัดตั้งคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ตามคำสั่งกรมศิลปากร ที่ 13/2559 ลงวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 เป็นต้น

1.2 กรมศิลปากรไม่ปิดกั้นสิทธิ เสรีภาพ สิทธิทางการเมือง เสรีภาพทางศาสนา สิทธิในการทำงาน สิทธิและโอกาสการเรียนรู้ และความก้าวหน้าในสายงานของผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำโครงการสนับสนุนบุคลากรที่ขออนุญาตลาอุปสมบทในพระพุทธศาสนาหรือขออนุญาตลาไปประกอบพิธีฮัจญ์เป็นประจำทุกปี เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ศิลปากรได้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนาที่ตนนับถือโดยไม่ถือเป็นวันลาและกรมศิลปากรสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้รายละ 5,000 บาท

นอกจากที่กล่าวข้างต้น กรมศิลปากรยังได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกรมศิลปากรประจำปี เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรกรมศิลปากรให้เป็นอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และคุ้มค่าต่อการใช้จ่ายงบประมาณ โดยในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรฯ และการกำหนดโครงการ/หลักสูตรฝึกอบรม ยึดหลักการที่สำคัญ คือ

(1) การพัฒนาความรู้และทักษะในงานศิลปากร และการบริหารจัดการ แบ่งเป็นระดับที่สอดคล้องกับระดับตำแหน่งของข้าราชการแต่ละกลุ่ม

(2) มุ่งเน้นการปลูกฝังจิตสำนึก ทักษะ และค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส เป็นธรรม มีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต

(3) ดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน (Core Competency)

(4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชน โดยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม/สัมมนาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และความตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ แก่ภาคเอกชนและประชาชนผู้สนใจทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อให้ภาคเอกชนและประชาชนเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และกระบวนการปฏิบัติงานของศุลกากร และเมื่อต้องมาติดต่อขอรับบริการศุลกากรก็จะสามารถรู้ขั้นตอน วิธีการ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

(5) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานด้านศุลกากร เพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน ตลอดจนส่งเสริมการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ

กรมศุลกากรยังได้ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในอาชีพราชการของบุคลากร จึงได้จัดทำประกาศกรมศุลกากร ที่ 161/2558 เรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของกรมศุลกากร ลงวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เพื่อให้ข้าราชการได้ทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาในการย้าย โอน หรือเลื่อนระดับซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของการรับบุคคลเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ราชการ กรมศุลกากรได้ดำเนินการเปิดรับบุคคล เพื่อสอบแข่งขัน / สอบคัดเลือกเป็นการทั่วไปในทุกตำแหน่งงาน ตัวอย่างเช่น ประกาศกรมศุลกากร เรื่อง รับสมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ ตำแหน่งนักวิชาการเงิน และบัญชีปฏิบัติการ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน ลงวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2560 เป็นต้น

สำหรับการเลื่อนระดับข้าราชการก็มีการเปิดรับสมัครให้ข้าราชการผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ. และกรมศุลกากรกำหนด สามารถเข้ารับการคัดเลือกได้อย่างเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน ตัวอย่างเช่น ประกาศ อ.ก.พ. กรมศุลกากร เรื่อง รับสมัครข้าราชการเข้ารับการคัดเลือกบุคคล เพื่อเลื่อนขึ้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ประกาศ อ.ก.พ. กรมศุลกากร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขึ้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ลงวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2558 และประกาศกรมศุลกากร เรื่อง รับสมัคร คัดเลือกข้าราชการเข้ารับการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ลงวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 เป็นต้น

1.3 กรมศุลกากรมีแนวปฏิบัติที่ป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน และแนวปฏิบัติที่ป้องกันการ ล่วงละเมิดทางเพศ โดยยึดถือและปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 กฎ ก.พ. ว่าด้วยการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. 2553 ประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน และข้อบังคับกรมศุลกากรว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร พ.ศ. 2552 และคู่มือ ปฏิบัติ

2. การไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความเสมอภาค และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

2.1 ผู้บริหารกรมศุลกากรมีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ใช้ระบบอุปถัมภ์ หรือประโยชน์ตอบแทนในการคัดเลือกบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยมีประกาศกรมศุลกากร ที่ 161/2558 เรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของ กรมศุลกากร ลงวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เพื่อให้ข้าราชการได้ทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาในการย้าย โอน หรือเลื่อนระดับ ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างขวัญ

กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และทำให้เกิดความโปร่งใสของการบริหารงานบุคคลในกรมศุลกากร

ในส่วนของการรับบุคคลเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ราชการ กรมศุลกากรได้ดำเนินการเปิดรับบุคคลทั่วไปโดยการสอบคัดเลือกเป็นการทั่วไปในทุกตำแหน่งงาน ดังตัวอย่างที่กล่าวไว้แล้วในข้อ 1.1 และ 1.2

สำหรับการเลื่อนระดับข้าราชการก็มีการเปิดรับสมัครให้ข้าราชการผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ. และกรมศุลกากรกำหนด สามารถเข้ารับการคัดเลือกได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และการดำเนินการคัดเลือกก็เป็นไปตามหลักเกณฑ์และระเบียบแบบแผนที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ดังตัวอย่างที่กล่าวไว้แล้วในข้อ 1.2

2.2 กรมศุลกากรมีการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใสเป็นธรรม ในการคัดเลือก มอบหมายงาน ประเมินผลงาน การพิจารณาค่าตอบแทน แต่งตั้ง โยกย้าย การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานและความก้าวหน้าในงาน และมีตัวอย่างของการนำไปปฏิบัติจริง โดยการบริหารงานบุคคล คัดเลือก มอบหมายงาน ประเมินผลงาน การพิจารณาค่าตอบแทน แต่งตั้ง และโยกย้าย ได้ดำเนินการตามคู่มือ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ตัวอย่างเช่น

(1) ประกาศกรมศุลกากร ที่ 161/2558 เรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของกรมศุลกากร ลงวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

(2) ประกาศ อ.ก.พ. กรมศุลกากร เรื่อง รับสมัครข้าราชการเข้ารับการคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนขึ้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

(3) หนังสือสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ กค 0516(ส)/ว 11 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 เรื่อง การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ ในวันที่ 1 เมษายน 2559

(4) หนังสือสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ กค 0516(ส)/ว 12 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 เรื่อง การเลื่อนค่าจ้างและค่าตอบแทนพิเศษของลูกจ้างประจำในวันที่ 1 เมษายน 2559

(5) หนังสือสถาบันวิทยากรศุลกากร ด่วน ที่ กค 0516(4)/112 ลงวันที่ 16 มกราคม 2560 เรื่อง ขอเชิญเข้ารับการฝึกอบรม “โครงการฝึกอบรมสัญญาจรด้านราคาศุลกากรต่อเนื่อง ปีงบประมาณ 2560” เป็นต้น

2.3 กรมศุลกากรมีดำเนินการตามภารกิจอย่างยุติธรรมต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันตามลำดับก่อนหลังไม่เลือกปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น จากคู่มือประชาชน เรื่อง การขอเป็นตัวแทนออกของผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับนิติบุคคล) มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นขอและการพิจารณาอนุญาตอย่างเคร่งครัด ผู้ที่ผ่านการประเมินจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กรมศุลกากรยังได้นำระบบการออกบัตรคิวด้วยเครื่องออกบัตรคิวอัตโนมัติแบบหน้าจอสัมผัส (Touch Screen) มาใช้ในการยื่นคำร้องขอลงทะเบียน / ต่ออายุ / แก้ไขข้อมูล ของผู้ประกอบการและตัวแทนออกของด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการ เป็นมาตรฐานเดียวกันตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น กรมศุลกากรยังได้ดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพมาตรฐานบริการศุลกากรระหว่างกรมศุลกากรและผู้ประกอบการ (Thai Customs Service Standards) เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการด้านศุลกากรให้เป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากทุกภาคส่วน โดยเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2560 กรมศุลกากรได้เผยแพร่มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ทั้งฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษทางเว็บไซต์

กรมศุลกากร www.customs.go.th และกรมศุลกากรยังเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการได้โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้วย

2.4 กรมศุลกากรมีระบบการป้องกัน มีการตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติที่ไม่เสมอภาค ไม่เป็นธรรม หรือเลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยมีกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม ทำหน้าที่ตรวจสอบ สืบสวนเรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ถูกกล่าวหาว่าฝ่าฝืนข้อบังคับกรมศุลกากรว่าด้วยจรรยาบรรณการกรมศุลกากร ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน รวมถึงรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมศุลกากร โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง ผ่านทาง โทรศัพท์สายด่วน กคจ. 1332 ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชนที่มีความรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะเสนอข้อมูลเพื่อให้กรมศุลกากรได้พิจารณา และช่องทางอื่น ๆ อีก รวม 9 ช่องทาง ประชาชนและผู้ที่มีสนใจสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากประกาศกรมศุลกากรที่ 47/2560 เรื่องวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

สำหรับกระบวนการในการรับข้อร้องเรียนของผู้มาติดต่อราชการ ในกรณีที่มิได้รับความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร กรมศุลกากรได้กำหนดให้มีโครงการ “ระฆังศุลกากร” เพื่อประโยชน์ในด้านการบูรณาการกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร รวมทั้ง เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการ ในหน่วยราชการสังกัดกรมศุลกากรได้รับการอำนวยความสะดวก ตลอดจนได้รับการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยทุกส่วนราชการสังกัดกรมศุลกากรจะมีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งชื่อ ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ สถานที่ทำการศุลกากรทุกแห่งทั่วประเทศ อันเป็นการส่งเสริมด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมศุลกากรและเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรโปร่งใส ไร้ทุจริต คงไว้ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการศุลกากรที่เป็นเลิศและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.5 ในกรณีที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือมีการตรวจสอบพบว่ามี การเลือกปฏิบัติหรือมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้มาติดต่อราชการหรือต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม (กคจ.) กรมศุลกากร จะพิจารณาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง และ/ หรือ เจ้าหน้าที่ กคจ. จะลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ตัวอย่างเช่น เรื่องร้องเรียนผ่านทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แจ้งว่าผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กล่าวอ้างว่า ขณะผ่านส่วนบริการศุลกากรตรวจของผู้โดยสารขาเข้า ได้ถูกเจ้าหน้าที่ศุลกากรสุ่มตรวจกระเป๋าสัมภาระ ซึ่งส่วนมากเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่ถูกเรียกตรวจ แต่ไม่ตรวจสัมภาระของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ต่อมาสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าวถึงผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสรุปความว่า กรมศุลกากรนำหลักการบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้สุ่มตรวจผู้โดยสารเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร โดยมีได้ทำการตรวจสัมภาระผู้โดยสารทั้งหมดทุกคน และการสุ่มตรวจดังกล่าวเป็นการสุ่มตรวจทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มิได้เน้นเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นชาวไทย ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติโดยมิได้มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะผู้โดยสารที่เป็นชาวไทยแต่อย่างใด หรือกรณีที่กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมได้รับเรื่องร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ส่วนบริการศุลกากรไปรษณีย์ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพรับโทรศัพท์แล้วพูดจาไม่สุภาพ ก็ได้มีการทำหนังสือแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชาให้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการ และกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุภาพและไม่อำนวยความสะดวก

ก็ได้มีหนังสือแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชาให้กำชับให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรปฏิบัติราชการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ เอื้ออาทรต่อผู้ติดต่อราชการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น

3. การปฏิบัติตามแนวทางจริยธรรมที่เป็นสากล เช่น การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ผู้ปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อม ไม่ให้ความช่วยเหลือหรือส่งเสริมการกระทำผิดหรือเพิกเฉยเมื่อพบว่ามี การกระทำผิด ไม่รับผลประโยชน์จากการกระทำผิด กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และศีลธรรมอันดี

3.1 กรมศุลกากรมีการปฏิบัติภารกิจตามธรรมเนียมปฏิบัติตามแนวทางสากลขององค์การศุลกากรโลก ซึ่งเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินงานด้านศุลกากร คณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากร (Customs Co-operation Council) หรือองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization หรือ WCO) ได้ประกาศปฏิญญาอรุชาฉบับปรับปรุง (The Revised Arusha Declaration) ซึ่งเป็นปฏิญญาว่าด้วยหลักการมาภิบาลและความซื่อสัตย์ของศุลกากร ในคราวประชุมคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากร ครั้งที่ 101/102 เมื่อเดือนมิถุนายน 2546 โดยปฏิญญาดังกล่าวได้ระบุถึงปัจจัยต่างๆ 10 ประการ เช่น ความเป็นผู้นำ และคำมั่นสัญญา โครงสร้างด้านระเบียบปฏิบัติ และระบบงานอัตโนมัติ เป็นต้น ที่จะส่งผลให้การดำเนินงานด้านศุลกากรปราศจากการทุจริตประพฤติมิชอบ ซึ่งกรมฯ ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร และได้มีการแปลเป็นภาษาไทยและเผยแพร่ทางระบบอินทราเน็ต (Intranet) รวมทั้งได้นำประมวลระเบียบว่าด้วยจริยธรรมและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ “Model Code of Ethics and Conduct” ขององค์การศุลกากรโลกมาเผยแพร่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติต่อไปด้วย

3.2 กรมศุลกากรมีแนวทางที่ชัดเจนที่จะไม่ร่วมมือช่วยเหลือหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยมี กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม (กคจ.) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นกลไกในการป้องกันและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรกรมศุลกากร สืบสวนเรื่องร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ถูกกล่าวหาว่าฝ่าฝืนข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน รวมถึงรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมศุลกากร โดยประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน กคจ. 1332 ทางโทรสาร หมายเลข 0-2667-6919 ทาง Application LINE ID : @customshearing ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ศูนย์บริการศุลกากรกระทรวงการคลัง หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และกรณีที่มีการตรวจสอบแล้วพบว่า มีเจ้าหน้าที่ศุลกากรรายใดปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระทำการอันไม่พึงประสงค์ตามมาตรฐานความประพฤติที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ที่ใช้กำกับข้าราชการพลเรือนทั้งมวล รวมทั้งข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร เจ้าหน้าที่ที่กระทำความผิดดังกล่าวจะต้องถูกดำเนินการสืบสวนและสอบสวนและถูกลงโทษทางวินัย

ในส่วนของภาคเอกชน/นิติบุคคล ก็จะถูกบังคับให้เป็นไปตามมาตรการทางศุลกากรเช่นกัน โดยกรมศุลกากรได้ออกประกาศกรมศุลกากรที่ 144/2559 เรื่อง มาตรการทางศุลกากรสำหรับตัวแทนออกของที่กระทำการทุจริตหรือฉ้อฉลทางศุลกากร ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 อันเป็นมาตรการทางศุลกากรสำหรับตัวแทนออกของที่กระทำการ หรือมีส่วนร่วมในการฉ้อฉลทางศุลกากรและ/หรือมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อบังคับใช้กับตัวแทนออกของที่กระทำทุจริต และกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรหรือ

กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตัวแทนออกของรายนั้น จะต้องถูกบังคับใช้มาตรการทางศุลกากร เช่น การกระทำ ความผิดฐานปลอมเอกสาร หรือสำแดงเท็จ ให้ถึงระดับปฏิบัติพิธีการศุลกากรภายในระยะเวลาที่กำหนด การกระทำ ความผิดฐานลักลอบหนีศุลกากร ให้เพิกถอนทะเบียนตัวแทนออกของ และหากตัวแทนออกของรายใดกระทำการ หรือมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชัน จะต้องมาทำทัณฑ์บนหรือเพิกถอนทะเบียนตัวแทนออกของแล้วแต่กรณี เป็นต้น โดยคาดหวังว่าจะส่งผลให้ตัวแทนออกของได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ประกอบการนำเข้า - ส่งของออก ลดการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ประกอบการนำเข้า - ส่งของออกได้รับบริการที่ดี และกรมศุลกากรสามารถอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็ว ในการผ่านพิธีการศุลกากรได้มากขึ้น

นอกจากมาตรการทางศุลกากรสำหรับตัวแทนออกของที่กระทำการทุจริตหรือฉ้อฉลทางศุลกากร ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 144/2559 ลงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 แล้ว ในส่วนของสมาชิกพันธมิตร ศุลกากร ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 61/2560 เรื่อง โครงการ “พันธมิตรศุลกากร” (Customs Alliances : CA) ลงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ข้อ 4 ได้กำหนดไว้ว่า สมาชิกพันธมิตรศุลกากรจะพ้นสภาพเมื่อ

(4.2) มีพฤติกรรมที่เชื่อได้ว่ามีส่วนร่วมในการให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สิน หรือ ประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อจูงใจให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำการอันมิชอบ ด้วยหน้าที่

(4.3) มีเจตนาหรือจงใจกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและ ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง

3.3 กรมศุลกากร มีแนวทางชัดเจนที่จะไม่ทำกิจกรรมหรือไม่รับผลประโยชน์จากการฝ่าฝืน แนวทางปฏิบัติที่เป็นสากลหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เกี่ยวกับบอขายมุข ฝ่าฝืนกฎหมาย ฝ่าฝืนระเบียบ และ ศีลธรรมอันดีงาม โดยมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

(1) ประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560

(2) ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณการศุลกากร พ.ศ. 2552 และคู่มือปฏิบัติ

(3) แนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการให้หรือ รับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด

(4) แนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการเรียไ ของหน่วยงานของรัฐ

(5) หนังสือ ที่ กค 0516/19418 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีการให้หรือ รับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดและกรณีการเรียไ ถึงทุกหน่วยงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559

(6) หนังสือ ที่ กค 0516/19419 เรื่อง ขอความร่วมมือปฏิบัติตามแนวทางการมอบ ของขวัญแก่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชา และการจัดงานในโอกาสเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559

(7) คู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ซึ่งได้มีการแจ้งเวียน และประกาศให้ทราบทั้งในระบบ Intranet และเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนยังยึดถือและปฏิบัติตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization : WCO) ได้แก่ ปฏิญญาอรุชาฉบับปรับปรุง (The Revised Arusha Declaration) หรือ ปฏิญญาของคณะมนตรีความร่วมมือทางศุลกากรว่าด้วยหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์ ของศุลกากร รวมทั้งประมวลระเบียบว่าด้วยจริยธรรมและความประพฤติของเจ้าหน้าที่ (Model Code of Ethics and Conduct) อีกด้วย

บทที่ 4

การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส

กรมศุลกากรดำเนินการกิจด้วยความโปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบการตัดสินใจหรือการดำเนินงาน ผู้บริหารขององค์กรมีความกล้าตัดสินใจและยืนหยัดในความถูกต้อง กำกับดูแลองค์กรด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีมาตรฐานและเกณฑ์ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน มีระบบการจัดซื้อจัดจ้างงานโครงการหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่มีนัยสำคัญที่โปร่งใสเที่ยงธรรมและเปิดเผย ปลุกจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อตรงและโปร่งใสในการดำเนินงาน มีนโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน เพื่อลดความเสี่ยงขององค์กรต่อการรับผิดตามกฎหมาย โดยมีข้อมูลที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนว่ามีการนำไปปฏิบัติจริง ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีเหตุผลที่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมาย มีความยุติธรรม ความซื่อตรง และความกล้ายืนหยัดปฏิบัติหน้าที่ในสิ่งที่ถูกต้อง

1.1 กรมศุลกากรมีนโยบายชัดเจนที่ยึดมั่นและส่งเสริมวัฒนธรรม ที่ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม กล้าตัดสินใจทำงานโดยยึดถือความถูกต้องและมีจริยธรรม มีการสอบถามว่าผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานตามประมวลจริยธรรม โดยได้ออกประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ประกาศกรมศุลกากรฯ ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

(1) ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และพัฒนาเสริมสร้างให้ผู้ที่บังคับบัญชารักขานวินัย และปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด

(2) จัดให้มีกระบวนการปลูกฝังและสร้างให้เกิดวัฒนธรรมทางความคิดที่สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม และผลประโยชน์ทับซ้อนได้

(3) มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร และจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบถ่วงดุลภายในที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ

ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

(1) ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และการมอบหมายงาน

(2) ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3) มีการจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานนั้นอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรมต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 กรมศุลกากรปฏิบัติภารกิจตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพภายใต้กรอบการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม ซื่อตรง สุจริต คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศเป็นหลัก โดยยึดถือและปฏิบัติตาม

- (1) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
- (2) ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
- (3) ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการสุกลาง พ.ศ. 2552 และคู่มือปฏิบัติ
- (4) ประกาศกรมสุกลาง เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสุกลาง ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560
- (5) คู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)
- (6) แนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด
- (7) แนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการเรียไของหน่วยงานของรัฐ
- (8) ปฏิญญาอรุชาฉบับปรับปรุง (The Revised Arusha Declaration) หรือ ปฏิญญาของคณะมนตรีความร่วมมือทางสุกลางว่าด้วยหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์ของสุกลาง
- (9) ประมวลระเบียบว่าด้วยจริยธรรมและความประพฤติ (Model Code of Ethics and Conduct) ตามแนวทางขององค์การสุกลางโลก (World Customs Organization : WCO)

1.3 กรมสุกลางมีการบริหารงบประมาณ บริหารค่าใช้จ่าย และโครงการลงทุนที่โปร่งใส ไม่ใช่เงินงบประมาณที่ไม่สมควร หรือมากเกินไปจนจำเป็นในการดำเนินงานหรือใช้งบประมาณในการเดินทาง ทั้งในและนอกประเทศที่สูงเกินกว่าความสมควร โดยถือหลักปฏิบัติว่า การใช้งบประมาณของแผ่นดินจะต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ของทางราชการเท่านั้นและไม่เกินความจำเป็น จึงได้มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินและประมาณการรับ - จ่ายเงินค่าใช้จ่ายเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของกรมสุกลาง ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้างชั่วคราว ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค ค่าครุภัณฑ์สำนักงาน ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง และหมวดรายจ่ายอื่น เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว เพื่อส่งให้กรมบัญชีกลางพิจารณาอนุมัติในทุก ๆ ปีงบประมาณ โดยกรมบัญชีกลางได้ให้ความเห็นชอบแผนการใช้จ่ายเงินและประมาณการรับ - จ่ายเงินค่าใช้จ่ายฯ และอนุมัติให้กรมสุกลางเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายเก็บภาษีท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ 0402.3/36960 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 และกรมสุกลางอยู่ระหว่างการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินและประมาณการรับ - จ่ายเงินค่าใช้จ่ายฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อเสนอขอความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางต่อไป ทั้งนี้ กรมสุกลางดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณดังกล่าวภายในกรอบที่ได้รับ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด

2. มีกระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรและผู้ปฏิบัติงานว่ามีการดำเนินการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และมีมาตรการป้องกันการกระทำที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทับซ้อน หรือมีการทุจริต ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่นำเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับหน้าที่การงาน ปฏิบัติหน้าที่มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และมีการปลูกจิตสำนึกให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อตรงต่อหน้าที่

2.1 ผู้บริหารให้นโยบายต่อต้านการทุจริตและแนวปฏิบัติที่ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์ ไม่มีพฤติกรรมใช้ตำแหน่งหน้าที่หรือทรัพย์สินขององค์กรในทางมิชอบ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง หรือสมาชิกในครอบครัว โดยได้ออกประกาศกรมสุกลาง เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสุกลาง ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่สุกลางทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับ

อื่น ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน
ประกาศกรมศุลกากรฯ ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

(1) ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรต้องไม่มีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตในเชิงนโยบาย การกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใด ๆ ต้องไม่เป็นไปเพื่อการเอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง พวกพ้องของตน หรือผู้หนึ่งผู้ใด

(2) บุคลากรทุกคนของกรมศุลกากรต้องไม่เรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อแลกกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน หรือการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้องของตน หรือผู้หนึ่งผู้ใด

นอกจากการออกประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ที่มีการลงนามยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทุกคนในกรมศุลกากรแล้ว ผู้บริหารกรมศุลกากรยังให้ความสำคัญในการกำกับดูแลความประพฤติของบุคลากรในส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตคอร์รัปชัน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มิชอบเพื่อตนเองหรือบุคคลอื่น จึงได้กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาจัดทำคำมั่นตามมาตรการป้องกันการทุจริตประพฤติกรรมิชอบของกรมศุลกากร ตามหนังสือกรมศุลกากร ด่วนที่สุด ที่ กค 0516(ส)/370 ลงวันที่ 18 เมษายน 2559 ในส่วนมาตรการทางบริหาร ได้มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติกรรมิชอบของกรมศุลกากร เพื่อสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติกรรมิชอบในกรมศุลกากร และมีหนังสือที่ กค 0516/19419 เรื่อง ขอความร่วมมือปฏิบัติตามแนวทางการมอบของขวัญแก่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ หรือผู้บังคับบัญชา และการจัดงานในโอกาสเทศกาลปีใหม่ 2560 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำความเข้าใจและถือปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมอย่างเคร่งครัด รวมทั้งได้ออกประกาศกรมศุลกากร ที่ 183/2559 เรื่อง การให้ของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดในเทศกาลปีใหม่ พุทธศักราช 2560 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559 แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบว่า กรมศุลกากรส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้บัตรอวยพรหรือการลงนามในสมุดอวยพรแทนการมอบของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดแก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมศุลกากร รวมถึงสมาชิกในครอบครัวของบุคคลดังกล่าว

2.2 กรมศุลกากรมีคู่มือและกระบวนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติการกิจให้มีความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต หรือประโยชน์ทับซ้อน และมีตัวอย่างของการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าว กรมศุลกากรได้มีการประสานงานกับ สำนักงาน ป.ป.ช. และ ศปท.กค. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยมีแผนงาน/โครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ประกอบด้วย

1) โครงการปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติกรรมิชอบในภาครัฐ ประกอบด้วย 4 โครงการย่อย คือ

1.1) โครงการความดีที่ฝากไว้

1.2) โครงการเข้าวัดปฏิบัติธรรมวันธรรมสวนะ

1.3) โครงการตามรอยเท้าพ่อ สืบสานพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัส

1.4) โครงการสนับสนุนบุคลากรที่ขออนุญาตลาอุปสมบทในพระพุทธศาสนาหรือขออนุญาตลาไปประกอบพิธีฮัจญ์

2) โครงการเรียนรู้ประมวลจริยธรรมด้วยตนเอง

3) โครงการคนดีศรีศุลกากร

ยุทธศาสตร์ ที่ 2 ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต

1) โครงการศุลกากรคุณธรรม

2) โครงการคิดดี ทำดี ศุลกากรทำได้ : Self – Assessment

ยุทธศาสตร์ ที่ 3 สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย

1) โครงการกรอบเส้นทางความก้าวหน้าสายอาชีพ (Career Path) ของกรมศุลกากร

ยุทธศาสตร์ ที่ 4 พัฒนาระบบป้องกันการทุจริต

1) โครงการพันธมิตรศุลกากร

2) โครงการประสานความร่วมมือระหว่างศุลกากรและภาคเอกชน (ครอ.)

3) โครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าทางบก ทางทะเล และทางอากาศ

4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ Local Profile สำนักงานศุลกากรและด่านศุลกากร

ยุทธศาสตร์ ที่ 5 ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต

1) โครงการระฆังศุลกากร

2) โครงการให้ความรู้และเผยแพร่การดำเนินการทางวินัยและความรับผิดชอบทางละเมิด

(2) การจัดทำคู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (CONFLICT OF INTEREST) โดยยึดตาม

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน หมวด 2 ข้อ 5 ซึ่งกำหนดให้ข้าราชการต้องแยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่ และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และ ข้อ 6 กำหนดให้ข้าราชการต้องละเว้นจากการแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ และไม่กระทำการอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม และตามนโยบายรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่ได้แถลงนโยบาย 11 ด้าน ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557

โครงการที่อยู่ในแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตลอดระยะเวลาของการดำเนินโครงการ

แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และคู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (CONFLICT OF INTEREST) กรมศุลกากร ได้มีการแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ และได้เผยแพร่ทาง Intranet และเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th ด้วย

2.3 กรมศุลกากรมีการตรวจสอบภายในเพื่อสอบทานความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และป้องกันมิให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนหรือมีการทุจริต มีกระบวนการและตัวชี้วัดที่กำกับการตรวจติดตาม การปฏิบัติภารกิจอย่างมีจริยธรรมต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดย กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมศุลกากร ได้จัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี (ตรวจสอบภายใน) เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆ ทางด้านการเงิน การบัญชี และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจสอบว่าเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี และนโยบายที่กำหนด และเพื่อสอบทานระบบการควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยรับตรวจสอบว่าเพียงพอ และเหมาะสมหรือไม่ อีกทั้งเพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารงานและการดำเนินงาน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานและการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

เพื่อให้หัวหน้าส่วนราชการได้ทราบปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

2.4 กรมศุลกากรเปิดช่องทางให้ผู้เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตาม ประเมินผล ความโปร่งใส ความมีจริยธรรม ไม่มีการทุจริตและประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร ดังนี้

(1) การดำเนินการ “โครงการประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน” และ มีคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 13/2559 ลงวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 แต่งตั้งคณะทำงานร่วมภาครัฐและเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการนำเข้าส่งออก รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามาจับทบทวน หรือมีส่วนร่วม ตลอดจนประสานงาน และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(2) การดำเนินการ “โครงการระดมศุลกากร” เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวก สามารถเข้าถึงการบริการตามช่องทางประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานกระบวนการในการรับข้อร้องเรียนของผู้มาติดต่อราชการ ในกรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร ในทุกส่วนราชการสังกัดกรมศุลกากร

(3) การเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตาม ประเมินผล ความโปร่งใส ความมีจริยธรรม ไม่มีการทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร โดยการออกประกาศกรมศุลกากร ที่ 47/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 โดยมีช่องทางการร้องเรียน 9 ช่องทาง คือ

ช่องทางที่ 1 : ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ 2 : ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 0-2667-6919

ช่องทางที่ 3 : ร้องเรียนทาง Application LINE ID : @customshearing

ช่องทางที่ 4 : ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

ช่องทางที่ 5 : ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th

ช่องทางที่ 6 : ร้องเรียนทางสื่อสารมวลชน ซึ่งหัวหน้า กคจ. เห็นควรรับเป็นเรื่องร้องเรียน

ช่องทางที่ 7 : ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ช่องทางที่ 8 : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ 9 : ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

2.5 ถ้าตรวจพบว่าการปฏิบัติภารกิจมีความไม่โปร่งใส มีประโยชน์ทับซ้อน หรือมีการทุจริต กรมศุลกากรมีการปรับปรุงแก้ไขและมีมาตรการการลงโทษผู้ฝ่าฝืน และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขนโยบายหรือการบริหารจัดการเพื่อลดโอกาสในการทุจริต ประโยชน์ทับซ้อน และเพิ่มความโปร่งใส ดังนี้

(1) การปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับวิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร เพื่อให้เกิดความชัดเจน รัดกุม ทันสมัย รวมถึงการให้ความคุ้มครอง ยกย่อง ผู้ร้องเรียน ผู้ให้

ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส โดยการออกเป็นประกาศกรมศุลกากร ที่ 47/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 และคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 3/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

(2) การกำหนดมาตรการทางบริหารเพื่อการป้องกันการทุจริตประพฤติดมิชอบของกรมศุลกากร ประกอบด้วย

1) คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติดมิชอบของกรมศุลกากร เพื่อสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติดมิชอบในกรมศุลกากร

2) มีการลงนามคำมั่นของผู้บังคับบัญชาทุกระดับต่ออธิบดีกรมศุลกากรว่า จะควบคุมกำกับดูแลและดำเนินมาตรการป้องกันอย่างเต็มความสามารถเพื่อมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการทุจริตประพฤติดมิชอบ หากเพิกเฉยหรือไม่สามารถป้องกันการทุจริตประพฤติดมิชอบภายในหน่วยงานได้ ให้ถือว่าผู้บังคับบัญชาที่ลงนามคำมั่นนั้นเป็นผู้หย่อนประสิทธิภาพในการบริหารงาน และยินดีให้ใช้มาตรการทางบริหารกับผู้ลงนามได้ทุกประการ

(3) กรมศุลกากรได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกผู้มีความซื่อสัตย์เป็นที่ประจักษ์มาควบคุมกำกับ ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร โดยมีนายวิชา มหาคุณ เป็นประธานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2559 และศาสตราจารย์ ดร. สกนธ์ วรรณวิวัฒนา เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานศึกษาและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 603/2559 ลงวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2559

(4) การดำเนินการ “โครงการปรับเปลี่ยนกระบวนการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าทางบก ทะเล และอากาศ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้ทันสมัยสอดคล้องกับ Revised Kyoto Convention สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการตรวจสินค้ารวมถึงเพื่อการอำนวยความสะดวกทางการค้าและลดต้นทุนทางธุรกรรม ทั้งทางด้านค่าใช้จ่ายและเวลาให้แก่ผู้ประกอบการอีกทางหนึ่งด้วย

(5) แต่งตั้งคณะทำงานร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 13/2559 ลงวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2559 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออก ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการนำเข้าส่งออก รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีบทบาท หรือมีส่วนร่วม ตลอดจนประสานงาน และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

3. การมีนโยบายการบริหารจัดการระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสเป็นธรรม

3.1 ผู้บริหารสื่อสาร เผยแพร่ นโยบาย เจตนารมณ์ การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสเป็นธรรม สำหรับงานโครงการหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่มีนัยสำคัญ โดยออกประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด

3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ประกาศกรมศุลกากรฯ ด้านความโปร่งใส ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ ดังนี้

(1) ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของกรมศุลกากรอย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใสในทุกขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

3.2 กรมศุลกากรมีการประกาศเผยแพร่ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี สำหรับงานโครงการหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่มีนัยสำคัญหลังจากได้รับการอนุมัติงบประมาณให้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ อย่างเปิดเผยและต่อเนื่อง โดยผู้ที่สนใจสามารถเข้าดูข้อมูลได้ที่เว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์

3.3 กรมศุลกากรมีการเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก ตัดสินการจัดซื้อจัดจ้าง งบประมาณ ราคากลาง ผู้ซื้อของ ผู้ยื่นซองงานโครงการหรือการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเปิดเผยและต่อเนื่อง โดยผู้ที่สนใจสามารถเข้าดูข้อมูลได้ที่เว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th หัวข้อข่าวประชาสัมพันธ์

3.4 กรมศุลกากรมีแนวทางปฏิบัติ คู่มือ และมาตรฐานการปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม อย่างเคร่งครัดในการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม โดยดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามแนวทางของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market : e - market) และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e - bidding) ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2558 โดยได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างไว้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างได้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม และเผยแพร่บนระบบ Intranet ของกรมฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของกรมศุลกากรสามารถเข้าไปศึกษา เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติมได้

3.5 กรมศุลกากรได้ดำเนินการส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ณ หน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือหลักสูตรที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม สัมมนา ณ หน่วยงานภายนอก ร่วมกับบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “เพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ EGP และลดความเสี่ยง” จัดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานพัสดุ มีโอกาสดำเนินการรู้สร้างความรู้ความเข้าใจ ลดปัจจัยความเสี่ยงในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐาน ทั้งนี้กรมศุลกากรยังได้กำหนดในแผนการพัฒนาศักยภาพประจำปี ให้มีการสอนงาน (Coaching) ในกรณีที่พบว่าข้าราชการขาดความรู้ ทักษะ ในหน้าที่รับผิดชอบ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ หรือประสบการณ์ในเรื่องนั้นมากกว่าเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ หรือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้เข้ารับการพัฒนาในขณะปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ

ในทุก ๆ ปี กรมศุลกากรได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมศุลกากรส่งเจ้าหน้าที่

จำนวน 3 ราย เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม หลักสูตร ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง ซึ่งจัดโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ กรมบัญชีกลาง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฯ ได้มีความรู้ ความเข้าใจอย่าง ชัดเจนและถูกต้องเกี่ยวกับเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างถูกต้อง คล่องตัวและมีประสิทธิภาพต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ฯ ทั้ง 3 รายดังกล่าว จะเข้ารับการฝึกอบรมฯ ในวันที่ 15 สิงหาคม 2560 เวลา 9.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 7 (อาคารใหม่) กรมบัญชีกลาง

3.6 กรมศุลกากรมีการกำกับการจัดซื้อจัดจ้าง มีระบบป้องกันหรือ ตรวจสอบมิให้มีการละเว้น หรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกระบวนการ การเปลี่ยนแปลงวิธีการ วงเงิน หรือคู่สัญญาที่มีตัวชี้วัดกำกับการควบคุม มีการประเมินผลการควบคุมตรวจสอบเพื่อความเที่ยงธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมศุลกากร ได้มีการกำหนดแผนการตรวจสอบประจำปี (ตรวจสอบภายใน) ในทุก ๆ ปีงบประมาณ และ ดำเนินการตรวจสอบตามแผนฯ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการตรวจสอบ ตามแผนฯ และสรุปผลการตรวจสอบฯ พร้อมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านรับและนำส่งรายได้ ด้านเบิกจ่ายเงิน ด้านการดำเนินงาน ด้านของกลาง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการควบคุมภายใน ด้านระบบงานของ กรมศุลกากร และการตรวจสอบ/งานอื่น ๆ และเผยแพร่ไว้ในรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และขณะนี้อยู่ระหว่างและดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบประจำปี พ.ศ. 2560 และ เพื่อให้การดำเนินงานของกรมศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ จึงได้เผยแพร่ข้อมูล แผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และ พ.ศ. 2560 และผลการตรวจสอบตามแผนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 บนเว็บไซต์ www.customs.go.th และระบบ Intranet ของกรมศุลกากรด้วย

3.7 กรมศุลกากรมีมาตรการและแนวปฏิบัติในการตรวจสอบความเกี่ยวข้องระหว่างเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและผู้เสนองาน เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน โดยกำหนดให้หน่วยงาน มีการจัดทำคำรับรองทั้งในส่วนของผู้ที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและกรรมการต่าง ๆ ตลอดจนให้มีการ ตรวจสอบว่า บุคคลดังกล่าวไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงผลประโยชน์กับการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งนั้น โดยกำหนด แนวทางปฏิบัติงานในการจัดทำคำรับรอง ได้แก่ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำรายงานจัดซื้อจัดจ้างทุกกรณี และกรรมการ ในคณะต่าง ๆ เฉพาะที่เป็นเจ้าหน้าที่ศุลกากรจัดทำคำรับรองตามแบบที่กำหนดว่าตนเองไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการดำเนินการในครั้งนั้น แนบไว้ท้ายเรื่องเสมอ สำหรับแนวทางปฏิบัติงานในการตรวจสอบการมีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้แก่ เมื่อมีการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ วิธีสอบราคา วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e – market) และ วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e – bidding) เมื่อได้ผู้ขายหรือผู้รับจ้างแล้ว ก่อนทำสัญญาให้ฝ่ายพัสดุ ทำการตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ทำรายงานจัดซื้อจัดจ้างและกรรมการต่าง ๆ (เฉพาะเจ้าหน้าที่ศุลกากร) มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ขายหรือผู้รับจ้างหรือไม่ และการตรวจสอบ ให้ตรวจสอบจากข้อมูลในระบบทะเบียน หุ้นส่วน/บริษัทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แล้วบันทึกผลการตรวจสอบตามแบบที่กำหนด

3.8 ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมหรือมีโอกาสดูตรวจสอบติดตามประเมินผล การดำเนินงานและความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างของกรมศุลกากร โดยได้นำข้อมูลการประกวดสอบราคา ประกาศประกวดราคา ประกาศผลการประกวดราคา ราคากลาง (อ้างอิง) และสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง เผยแพร่บนบอร์ดการเผยแพร่ข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างและบนเว็บไซต์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและ ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลการดำเนินงานและความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างของ กรมศุลกากร ตัวอย่างเช่น โครงการปรับปรุงอาคารด่านพรมแดนคลองลึกใหม่ (CIQ) ด้านศุลกากรอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีการลงข้อมูลการดำเนินการ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากรและเว็บไซต์

ด้านศุลกากรอรัญประเทศ www.customs.go.th www.gprocurement.go.th และ [www. Arancustoms.org](http://www.Arancustoms.org) เป็นต้น

3.9 กรมศุลกากร ได้มีการออกคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหามารยาททุจริตประพฤติดมิชอบของกรมศุลกากร ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 เพื่อเป็นการใช้อำนาจทางบริหารต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากรในกรณีที่ได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพิจารณาในเบื้องต้นแล้วปรากฏข้อเท็จจริงพอเชื่อได้ว่า ปฏิบัติหน้าที่ทุจริตประพฤติดมิชอบโดยปรากฏพยานหลักฐานชัดเจน หรือปฏิบัติหน้าที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติดมิชอบ หรือประมาทเลินเล่อโดยไม่มีเจตนาทุจริต ในทุกกรณี รวมถึงการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างหรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน โดยผู้บริหารจะมีคำสั่งให้ย้ายเจ้าหน้าที่ผู้นั้นออกจากพื้นที่หรืองานที่รับผิดชอบภายใน 24 ชั่วโมง อันเป็นการป้องกันในเบื้องต้นมิให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีโอกาสได้กระทำความผิดหรือทำให้เกิดกรณีดังกล่าวขึ้นได้อีก จากนั้นจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการทางวินัยและลงโทษผู้ที่กระทำความผิด ตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

3.10 กรมศุลกากรถือแนวปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา 9 วรรคหนึ่ง (8) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ กรมศุลกากรจึงได้ดำเนินการจัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในทุกเดือน และเผยแพร่บนบอร์ดการเผยแพร่ข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างและบนเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th หัวข้อประชาสัมพันธ์ ซึ่งข้อมูลสรุปผลการดำเนินการดังกล่าว จะมีรายละเอียดของงานที่จัดซื้อจัดจ้าง วงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง ราคากลาง วิธีซื้อหรือจ้าง รายชื่อผู้เสนอราคา (ผู้ยื่นซอง) และราคาที่เสนอ ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกและราคาที่ตกลงซื้อหรือจ้าง เหตุผลที่คัดเลือก เลขที่สัญญา และวันที่ของสัญญาหรือข้อตกลงในการซื้อหรือจ้าง

4. กรมศุลกากรมีเจตนารมณ์ มีนโยบายต่อต้านการให้ หรือรับสินบนที่สอดคล้องตามแนวทางป้องกันและควบคุมการให้สินบนเพื่อลดความเสี่ยงขององค์กรต่อการรับผิดตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการทุจริต

4.1 ผู้บริหารของกรมศุลกากรแสดงเจตนารมณ์และมีการสื่อสารนโยบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงการ “ไม่ให้และไม่รับ” สินบน โดยได้ออกเป็น แนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด และแนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการเรียกรับ รวมถึงกรณีช่วงเทศกาลปีใหม่ พ.ศ. 2560 ผู้บริหารกรมศุลกากรได้มีการออกประกาศกรมศุลกากร ที่ 183/2559 เรื่อง การให้ของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดในเทศกาลปีใหม่ พุทธศักราช 2560 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559 โดยแจ้งให้ผู้ประกอบการรายใดประสงค์จะแสดงความยินดีหรือความปรารถนาดีแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ใช้บัตรอวยพรหรือการลงนามในสมุดอวยพรแทนการมอบของขวัญ รวมถึงสมาชิกในครอบครัวของเจ้าหน้าที่รัฐนั้นด้วย และมีหนังสือที่ กค 0516/19419 เรื่อง ขอความร่วมมือปฏิบัติตามแนวทางการมอบของขวัญแก่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ หรือผู้บังคับบัญชา และการจัดงานในโอกาสเทศกาลปีใหม่ 2560 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2559 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทำความเข้าใจและถือปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรม และได้ทำหนังสือเวียนแจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการระดับสำนัก สำนักงาน กลุ่ม และด้านศุลกากรทุกแห่งเพื่อทราบและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด พร้อมทั้งได้นำประกาศฯ และแนวทางปฏิบัติดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้ทราบด้วย

4.2 ผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากรมีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการไม่ให้และไม่รับสินบน โดยออกประกาศกรมศุลกากร เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ลงวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนที่พึงยึดถือปฏิบัติควบคู่กับกฎ และข้อบังคับอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความโปร่งใส 2) ด้านความพร้อมรับผิด 3) ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน 4) ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ 5) ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ประกาศกรมศุลกากรฯ ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ดังนี้

(1) ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรต้องไม่มีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตในเชิงนโยบาย การกำหนดนโยบายหรือการอนุมัติใด ๆ ต้องไม่เป็นไปเพื่อการเอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง พวกพ้องของตน หรือผู้หนึ่งผู้ใด

(2) บุคลากรทุกคนของกรมศุลกากรต้องไม่เรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อแลกกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน หรือการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองอย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง พวกพ้องของตน หรือผู้หนึ่งผู้ใด

ทั้งนี้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนได้ลงนามรับทราบประกาศฯ ดังกล่าวด้วย

4.3 กรมศุลกากรมีการประเมินความเสี่ยงในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงต่อการให้หรือรับสินบน มีมาตรการควบคุมภายใน การตรวจสอบการฝ่าฝืน มีมาตรการเพื่อป้องกันการให้หรือรับสินบน มีคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงในการให้หรือรับสินบน ดังนี้

(1) จัดทำรายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรที่อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน พร้อมกำหนดแนวทาง และมาตรการควบคุมหรือลดความเสี่ยงการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน และนำผลจากรายงานฯ ดังกล่าวมาจัดทำคู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน โดยในคู่มือฯ จะกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนกรณีการรับของขวัญหรือผลประโยชน์ แนวทางปฏิบัติกรณีพบเห็นพฤติกรรมที่นำไปสู่การมีผลประโยชน์ทับซ้อน และโทษของการฝ่าฝืน พร้อมแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนทราบและถือปฏิบัติ

(2) จัดทำแผนการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.) ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 และแผนการตรวจสอบประจำปี (ตรวจสอบภายใน) เป็นประจำทุกปี

(3) กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด และแนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการเรียกรับ และแจ้งเวียนเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนทราบและถือปฏิบัติ

(4) การกำหนดมาตรการทางบริหารเพื่อป้องกันการทุจริตประพหุมิติชอบของกรมศุลกากร

1) คำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหการทุจริตประพหุมิติชอบของกรมศุลกากร

2) มีการลงนามคำมั่นของผู้บังคับบัญชาทุกระดับต่ออธิบดีกรมศุลกากรว่าจะควบคุม กำกับดูแลและดำเนินมาตรการป้องกันอย่างเต็มความสามารถเพื่อมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการทุจริตประพหุมิติชอบ หากเพิกเฉยหรือไม่สามารถป้องกันการทุจริตประพหุมิติชอบภายในหน่วยงานได้ ให้ถือว่า

ผู้บังคับบัญชาที่ลงนามคำมั่นนั้นเป็นผู้หย่อนประสิทธิภาพในการบริหารงาน และยินดีให้ใช้มาตรการทางบริหารกับผู้ลงนามได้ทุกประการ

(5) การตรวจสอบการฝ่าฝืน โดยให้มีช่องทางการร้องเรียนกรณีที่มีการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ตามประกาศกรมศุลกากร ที่ 47/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 รวม 9 ช่องทาง ได้แก่ ทางโทรศัพท์สายด่วน 1332 ทางโทรสาร หมายเลข 0-2667-6919 ทาง Application LINE ID : @customshearing ทางไปรษณีย์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ ctc@customs.go.th ทางสื่อสารมวลชน ร้องเรียนด้วยตนเอง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมของกรมศุลกากร กรมศุลกากร ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชนในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และกระทรวงการคลังร้องเรียนผ่านศูนย์บริการศุลกากร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น

4.4 กรมศุลกากรได้ออกแนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการเรียไ้ และแนวทางการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด และแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ

แนวทางกรณีการเรียไ้ ได้มีการรวบรวมกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทาง ประกอบด้วย พระราชบัญญัติควบคุมการเรียไ้ พ.ศ. 2487 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการเรียไ้ของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2544 และมติคณะรัฐมนตรีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางกรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด ได้มีการรวบรวมกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการ ประกอบด้วย พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554) ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2543 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่รัฐ พ.ศ. 2544 ลงวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2544

4.5 ในการศึกษาดูงานในต่างประเทศ กรมศุลกากรได้ถือปฏิบัติตามมติของคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2558 คือ “ให้ส่วนราชการ (กระทรวง/กรม) หรือเทียบเท่า ผู้บริหารของส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น กรรมการและผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ นิติบุคคลที่รัฐถือหุ้น งดเว้นการเดินทางไปศึกษาดูงานในต่างประเทศในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ...” โดยกรมศุลกากรไม่มีการอนุมัติการเดินทางไปศึกษาดูงานในต่างประเทศนับตั้งแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติดังกล่าวตราบจนถึงปัจจุบันนี้ นอกจากนี้ กรมศุลกากรถือหลักปฏิบัติว่า การใช้งบประมาณของแผ่นดินจะต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ของทางราชการเท่านั้นและไม่เกินความจำเป็น จึงได้มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินและประมาณการรับ – จ่ายเงินค่าใช้จ่ายเก็บภาษีท้องถิ่น เพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ตามพันธกรณีหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ เช่น การประชุมคณะอนุกรรมการด้านพิธีการศุลกากรเอเปค การประชุมอธิบดีศุลกากรอาเซียน หรือการประชุมเจรจาจัดทำความตกลงการค้าเสรีทั้งระดับทวิภาคีและพหุภาคี ส่งให้กรมบัญชีกลางพิจารณาอนุมัติในทุก ๆ ปีงบประมาณ โดยกรมบัญชีกลางได้ให้ความเห็นชอบแผนการใช้จ่ายเงินและประมาณการรับ – จ่ายเงินค่าใช้จ่ายฯ และอนุมัติให้กรมศุลกากรเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายเก็บภาษีท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ 0402.3/36960 ลงวันที่ 30 กันยายน 2559 และกรมศุลกากรอยู่ระหว่างการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินและประมาณการรับ-จ่ายเงินค่าใช้จ่ายฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อเสนอขอความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางต่อไป ทั้งนี้ กรมศุลกากร

ดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณดังกล่าวอยู่ภายในกรอบที่ได้รับ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด

4.6 กรมศุลกากรได้ดำเนินการ “โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)” มีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างภาคีเครือข่ายการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนเพื่อเฝ้าระวังป้องกันมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ เสริมสร้างธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ และยับยั้งการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร และได้ออกประกาศกรมศุลกากร ที่ 61/2560 เรื่อง โครงการ “พันธมิตรศุลกากร” (Customs Alliances : CA) ลงวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2560 กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และสิทธิ์ที่สมาชิกจะได้รับ และในข้อ 4 ของประกาศฯ ได้กำหนดการพ้นสภาพการเป็นสมาชิกไว้ว่า

(4.2) มีพฤติกรรมที่เชื่อได้ว่ามีส่วนร่วมในการให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อบังคับให้กระทำการ ไม่กระทำการ หรือประวิงการกระทำอันมิชอบด้วยหน้าที่

(4.3) มีเจตนาหรือจงใจกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง

ทั้งนี้ ผู้ที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกพันธมิตรศุลกากรจะต้องมีคุณสมบัติและยอมรับหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กรมศุลกากรกำหนดก่อน จึงจะสามารถสมัครหรือได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกพันธมิตรศุลกากร

4.7 กรมศุลกากรใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) ซึ่งปฏิบัติโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง หรือผ่านช่องทางอื่นที่กระทรวงการคลังกำหนดก่อนนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินการด้านการเบิกจ่าย งบประมาณและการบัญชี ซึ่งเป็นไปตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 และในทุก ๆ ปี กรมศุลกากรจะได้รับการตรวจสอบงบทางการเงินจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ซึ่งจากรายงานของผู้สอบบัญชีและงบการเงิน กรมศุลกากร สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2557 สตง. ได้ตรวจสอบงบการเงินของกรมศุลกากร ซึ่งประกอบด้วย งบแสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 และงบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินสุทธิ/ส่วนทุน สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญและหมายเหตุเรื่องอื่น ๆ สตง. มีความเห็นว่า “งบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงินของกรมศุลกากร ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 และผลการดำเนินงานทางการเงิน สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังประกาศใช้” และ สตง. อยู่ระหว่างการตรวจสอบงบการเงินของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 โดยสาธารณชนสามารถตรวจสอบรายงานการเงินประจำปีของกรมศุลกากรในทุก ๆ ปีได้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ของกรมศุลกากรซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th

4.8 ในแผนพัฒนาบุคลากรกรมศุลกากรประจำปีได้กำหนดหลักการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังจิตสำนึก ทักษะคิด และค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม มีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินงานภายใต้แผนงาน/โครงการส่งเสริม จริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตัวอย่างเช่น ปีงบประมาณ 2559 จัดอบรมหลักสูตร “ศุลกากรยุคใหม่ โปร่งใส ไร้คอร์รัปชัน” เนื้อหาประกอบด้วย นโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นโยบายของกรมศุลกากรด้านองค์กรโปร่งใส จรรยาข้าราชการ ประมวลจริยธรรม

ข้าราชการพลเรือน ปีงบประมาณ 2560 จัดอบรมหลักสูตร “วิถีชีวิตเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ผ่านการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทหลักแนวทางพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการครองคน ครองตน ครองงาน รวมทั้งยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

กรมศุลกากรให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส โดยจะมีการปกปิดข้อมูลเป็นความลับ และหากผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน การให้ข้อมูล หรือการแจ้งเบาะแส จะมีการกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองเป็นกรณีพิเศษตามความเหมาะสม กรณีผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส เป็นเจ้าหน้าที่ได้ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง หากยังคงปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดเดิม อาจถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม กรมศุลกากร จะพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมเป็นการเฉพาะราย และกรมศุลกากรยังมีนโยบายยกย่องผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแส ที่เป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไป โดยออกเป็นประกาศกรมศุลกากร ที่ 47/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 และคำสั่งทั่วไปกรมศุลกากร ที่ 3/2560 เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2560

4.9 กรมศุลกากรมีมาตรการในการใช้อำนาจทางบริหารเพื่อควบคุม ติดตาม และลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบ ผู้ที่มีพฤติกรรมทุจริตประพฤติมิชอบ หรือการประมาทเลินเล่อ ตามคำสั่งกรมศุลกากร ที่ 70/2560 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบของกรมศุลกากร ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่มีการกระทำการส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หากพบว่าไม่มีมูลการกระทำ ความผิดซึ่งถือเป็นความผิดทางวินัย จะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง แล้วแต่กรณี หากพบว่า มีการกระทำความผิด กรมศุลกากรจะมีการออกเป็นคำสั่งลงโทษ โดยกรณีเหล่านี้กรมศุลกากรจะมีการสรุปเป็นข้อมูลการแต่งตั้งคณะกรรมการและคำสั่งการลงโทษไว้เป็นรายไตรมาส และได้มีการเผยแพร่บทความเกี่ยวกับเรื่อง เมื่อกรมศุลกากรออกคำสั่งลงโทษ ถือว่ายุติหรือไม่ ใน Intranet เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ข้าราชการของกรมศุลกากรว่า หากกรมศุลกากรมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ไปแล้ว กรมศุลกากรสามารถที่จะลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้นั้นได้อีกกรณีที่มีการกระทำความผิดซ้ำ