



การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร

รายงานการวิเคราะห์

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของ
กรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



กลุ่มงานจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล

กรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ความเป็นมา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด

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

กรมศุลกากรในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่เข้าร่วมรับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้ารับการประเมิน และการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ต่อไป

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒.๑ เครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งประกอบด้วย ๓ เครื่องมือ เพื่อเก็บข้อมูลจากแต่ละแหล่งข้อมูล ดังนี้

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

- ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบมีหรือไม่มีการเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งระบุ URL เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของการเปิดเผยข้อมูล และระบุคำอธิบายเพิ่มเติมประกอบคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

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

- ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน และการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส)

๒.๒ การเก็บข้อมูลและขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครื่องมือการประเมิน ดังนี้

๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

ได้มีการกำหนดให้กรมศุลกากรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการ โดยมีช่องทางการเข้าตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่าน QR code ที่ดาวน์โหลดมาจากระบบ ITAS ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินฯ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบวัด IIT จำนวนขั้นต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมดที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี (ปฏิบัติงานก่อนวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓) แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนมากกว่า ๒,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน ซึ่งกรมศุลกากรมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๕,๙๘๖ คน สำนักงาน ป.ป.ช. จึงได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผู้เข้าตอบแบบวัด IIT จำนวน ๔๖๓ คน

๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัด EIT มีการจำแนกออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ EIT Public เป็นการจัดเก็บข้อมูล/ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง ซึ่งกรมศุลกากรได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ Link หรือ QR code สำหรับการเข้าตอบผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร ทั้งนี้ เนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานประเภทส่วนกลางที่มีการกิจจณมิติ อนุญาต/หน่วยให้บริการ สำนักงาน ป.ป.ช. จึงได้กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT Public) ไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน และให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผู้เข้าตอบแบบวัด EIT Public จำนวน ๔๒๓ คน

ส่วนที่ ๒ EIT Survey เป็นการจัดเก็บข้อมูล/ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยการสำรวจจากสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งได้มีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT Survey) จำนวนร้อยละ ๒๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนที่ ๑ แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐ คน และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้สำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT Survey) จำนวน ๔๑ คน

๓) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เก็บข้อมูลจากการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร

๒.๓ การคำนวณผลการประเมิน

คะแนน	แบบวัด IIT	แบบวัด EIT Public	แบบวัด EIT Survey	แบบวัด OIT
คะแนนรายข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบทุกคนในแต่ละข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบทุกคนในแต่ละข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบทุกคนในแต่ละข้อคำถาม	คะแนนของแต่ละข้อคำถาม
คะแนนรายตัวชี้วัดย่อย	-	-	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดย่อย
คะแนนรายตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด
คะแนนรายแบบวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด IIT	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด EIT Public	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด EIT Survey	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด OIT
น้ำหนักแบบวัด	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๑๕	ร้อยละ ๑๕	ร้อยละ ๔๐
คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ยคะแนนถ่วงน้ำหนักของทุกแบบวัด			

หมายเหตุ : (๑) แบบวัด EIT ส่วนที่ ๑ EIT Public หมายถึง ส่วนที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานด้วยตนเอง

(๒) แบบวัด EIT ส่วนที่ ๒ EIT Survey หมายถึง ส่วนที่ผู้ประเมิน (สำนักงาน ป.ป.ช.) จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญของหน่วยงาน

๒.๔ เงื่อนไขการคำนวณและแสดงผลการประเมิน

กรณีที่ไม่ได้มีการปฏิบัติตามวิธีการ ขั้นตอน หรือระยะเวลาที่กำหนดของการประเมิน ITA จะมีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีหน่วยงานไม่ได้ลงทะเบียนเข้าร่วมการประเมิน ผลคะแนนของทุกเครื่องมือจะเป็น ๐ คะแนน

(๒) กรณีหน่วยงานมีจำนวนผู้ตอบแบบวัด IIT น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนด ผลคะแนนของแบบวัด IIT จะเป็น ๐ คะแนน

(๓) กรณีหน่วยงานมีจำนวนผู้ตอบแบบวัด EIT ส่วนที่ ๑ EIT Public น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนด ผลคะแนนของแบบวัด EIT ส่วนที่ ๑ EIT Public จะเป็น ๐ คะแนน

(๔) กรณีหน่วยงานมีจำนวนผู้ตอบแบบวัด EIT ส่วนที่ ๒ EIT Survey น้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนด ผลคะแนนของแบบวัด EIT ส่วนที่ ๒ EIT Survey จะเป็น ๐ คะแนน

(๕) กรณีหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการอนุมัติแบบวัด OIT ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ผลคะแนนของแบบวัด OIT จะเป็น ๐ คะแนน และไม่สามารถชี้แจงเพิ่มเติมได้ทุกกรณี

๒.๕ โครงสร้างคะแนน

เครื่องมือ	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ข้อ	คะแนนเฉลี่ย/ข้อ
IIT รวม ๑๕ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน	ตัวชี้วัด ๑ (๖ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ i๑ - i๓	-	๓	๒
	ตัวชี้วัด ๒ (๖ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ i๔ - i๖	-	๓	๒
	ตัวชี้วัด ๓ (๖ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ i๗ - i๙	-	๓	๒
	ตัวชี้วัด ๔ (๖ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ i๑๐ - i๑๒	-	๓	๒
	ตัวชี้วัด ๕ (๖ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ i๑๓ - i๑๕	-	๓	๒
EIT ส่วนที่ ๑ EIT Public รวม ๙ ข้อ ๑๕ คะแนน	ตัวชี้วัด ๖ (๕ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ e๑ - e๓	-	๓	๑.๖๗
	ตัวชี้วัด ๗ (๕ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ e๔ - e๖	-	๓	๑.๖๗
	ตัวชี้วัด ๘ (๕ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ e๗ - e๙	-	๓	๑.๖๗
EIT ส่วนที่ ๒ EIT Survey รวม ๙ ข้อ รวม ๑๕ คะแนน	ตัวชี้วัด ๖ (๕ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ e๑ - e๓	-	๓	๑.๖๗
	ตัวชี้วัด ๗ (๕ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ e๔ - e๖	-	๓	๑.๖๗
	ตัวชี้วัด ๘ (๕ คะแนน) คะแนนเฉลี่ยของข้อ e๗ - e๙	-	๓	๑.๖๗
OIT รวม ๒๘ ข้อ รวม ๔๐ คะแนน	ตัวชี้วัด ๙ (๒๐ คะแนน) คะแนนรวมของตัวชี้วัดย่อย ๙.๑ - ๙.๕	ตัวชี้วัดย่อย ๙.๑ (๒ คะแนน)		
		คะแนนของข้อ ๐๑ - ๐๔	๔	๐.๕
		ตัวชี้วัดย่อย ๙.๒ (๘ คะแนน)		
		คะแนนของข้อ ๐๕	๑	๑
		คะแนนของข้อ ๐๖	๑	๒
		คะแนนของข้อ ๐๗ - ๐๑๑	๕	๑
		ตัวชี้วัดย่อย ๙.๓ (๔ คะแนน)		
		คะแนนของข้อ ๐๑๒ - ๐๑๓	๒	๒

เครื่องมือ	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ข้อ	คะแนนเฉลี่ย/ข้อ
		ตัวชี้วัดย่อย ๙.๔ (๒ คะแนน)		
		คะแนนข้อข้อ ๐๑๔	๑	๐.๖
		คะแนนข้อข้อ ๐๑๕ - ๐๑๖	๒	๐.๗
		ตัวชี้วัดย่อย ๙.๕ (๔ คะแนน)		
		คะแนนข้อข้อ ๐๑๗ - ๐๒๐	๔	๑
	ตัวชี้วัด ๑๐ (๒๐ คะแนน) คะแนนรวมของตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๑ - ๑๐.๒	ตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๑ (๑๐ คะแนน)		
		คะแนนข้อข้อ ๐๒๑ - ๐๒๒	๒	๒
		คะแนนข้อข้อ ๐๒๓	๑	๔
		คะแนนข้อข้อ ๐๒๔	๑	๒
		ตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๒ (๑๐ คะแนน)		
		คะแนนข้อข้อ ๐๒๕ - ๐๒๖	๒	๒
		คะแนนข้อข้อ ๐๒๗	๑	๔
		คะแนนข้อข้อ ๐๒๘	๑	๒

๒.๕ ผลคะแนนและระดับผลการประเมิน

ผลการประเมินจะประกอบด้วย ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และระดับผลการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ	เงื่อนไข	
	คะแนน ITA	คะแนนรายเครื่องมือ
ผ่านดีเยี่ยม	๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า ๙๕ คะแนน
ผ่านดี	๘๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ต้องมีคะแนนไม่น้อยกว่า ๘๕ คะแนน
ผ่าน	๘๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	ไม่มีเงื่อนไข
ต้องปรับปรุง	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	ไม่มีเงื่อนไข
ต้องปรับปรุงโดยด่วน	๐.๐๐ - ๖๙.๙๙	ไม่มีเงื่อนไข

๒.๖ เป้าหมายตัวชี้วัด

(๑) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนฯ ดังนี้

(๑.๑) เป้าหมายระดับประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ คะแนนเฉลี่ยของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสทุกหน่วยงานในประเทศไทยจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๘๙ คะแนน

(๑.๒) เป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ จะต้องมีส่วนหน่วยงาน ที่ผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

(๒) แผนขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรม และการส่งเสริมจริยธรรม ของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) (ฉบับปรับปรุง) ได้กำหนดให้มีการนำผลคะแนนการประเมิน ITA มาใช้เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยกรมศุลกากรจะต้องมีระดับคะแนนผลการประเมิน ITA ไม่น้อยกว่า ๘๕ คะแนน

๓. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๓.๑ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ภาพรวม

เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินรับทราบผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมศุลกากรได้รับผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับ ๙๕.๔๖ ซึ่งถือว่ามีความคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับ ผ่าน

๓.๒ ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกตามตัวชี้วัด มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ชื่อแบบวัด	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	คะแนน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	๓๐	การปฏิบัติหน้าที่	๙๙.๐๙
		การใช้งบประมาณ	๙๙.๒๗
		การใช้อำนาจ	๙๙.๘๓
		การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๘.๖๖
		การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๙.๑๒
		คะแนนเฉลี่ย	๙๙.๑๙
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๑ EIT Public	๑๕	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๕.๔๖
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๓.๐๕
		การปรับปรุงระบบการทำงาน	๙๓.๓๘
		คะแนนเฉลี่ย	๙๓.๙๖
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๒ EIT Survey	๑๕	คุณภาพการดำเนินงาน	๗๙.๓๕
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๖.๙๑
		การปรับปรุงการทำงาน	๗๕.๙๔
		คะแนนเฉลี่ย	๗๗.๔
แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	๔๐	การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐
		การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐
		คะแนนเฉลี่ย	๑๐๐

๓.๓ ผลการประเมินในส่วนของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมศุลกากรมีผลการประเมินในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) (๕ ตัวชี้วัด) ซึ่งมีผลคะแนนการประเมินฯ เฉลี่ยรวม ๙๙.๑๙ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน โดยมีผู้ตอบแบบวัด IIT จำนวนทั้งสิ้น ๔๖๓ คน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้		
i๑	การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๘
i๒	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๔๐
i๓	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้		
i๔	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๙
i๕	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๔๐
i๖	หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๓๑
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้		
i๗	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่าน สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๕๒
i๘	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อย เพียงใด	๙๙.๙๖
i๙	การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้		
i๑๐	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอน/ แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๖.๘๐
i๑๑	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๙๖
i๑๒	การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงาน ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๒
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้		
i๑๓	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตมากน้อยเพียงใด	๙๙.๕๗
i๑๔	ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้มากน้อยเพียงใด	๙๘.๙๒
i๑๕	ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ของท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๘

๓.๔ ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) (จำนวน ๓ ตัวชี้วัด) ซึ่งมีผลคะแนนการประเมินฯ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน แบ่งออกเป็น ส่วนที่ ๑ EIT Public ผลคะแนน เฉลี่ยรวม ๙๓.๙๖ คะแนน (มีจำนวนผู้ตอบแบบวัด EIT Public จำนวนทั้งสิ้น ๔๒๓ คน)

ส่วนที่ ๒ EIT Survey ผลคะแนน เฉลี่ยรวม ๗๗.๔๐ คะแนน (มีจำนวนผู้ตอบแบบวัด EIT Survey จำนวนทั้งสิ้น ๔๑ คน)
รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ข้อ	ข้อความคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน		คะแนนเฉลี่ย
		EIT Public	EIT Survey	
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อความคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้				
e๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๙๔.๐๔	๗๙.๕๑	๘๖.๗๖
e๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๓.๗๖	๗๘.๐๕	๘๕.๙๑
e๓	ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๙๘.๕๘	๘๐.๔๙	๘๙.๕๓
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อความคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้				
e๔	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๒.๘๑	๗๗.๐๗	๘๔.๙๔
e๕	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๒.๗๗	๗๗.๐๗	๘๔.๙๒
e๖	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๙๓.๕๗	๗๖.๕๙	๘๕.๐๘
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ประกอบด้วยข้อความคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้				
e๗	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๑.๗๗	๗๓.๑๗	๘๒.๔๗
e๘	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๓.๔๘	๗๔.๑๕	๘๓.๘๒
e๙	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๙๔.๘๙	๘๐.๔๙	๘๗.๖๙

๓.๕ ผลการประเมินแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมศุลกากรมีผลการประเมินในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) (จำนวน ๒ ตัวชี้วัด) คะแนนเฉลี่ยรวม ๑๐๐.๐๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ คะแนน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัดย่อย		
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน		
<i>ข้อมูลพื้นฐาน</i>		
๐๑	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	๑๐๐.๐๐
๐๒	ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐.๐๐
๐๓	ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐.๐๐
<i>การประชาสัมพันธ์</i>		
๐๔	ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ		
<i>แผนการดำเนินงานและงบประมาณ</i>		
๐๕	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐
๐๖	แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐
๐๗	รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐
<i>การปฏิบัติงาน</i>		
๐๘	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐
<i>การให้บริการ</i>		
๐๙	คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐.๐๐
๐๑๐	E-Service	๑๐๐.๐๐
๐๑๑	ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง		
๐๑๒	รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุและความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐
๐๑๓	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล		
๐๑๔	แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐
๐๑๕	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐
๐๑๖	ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส		
<i>การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</i>		
๐๑๗	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐
๐๑๘	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐
๐๑๙	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐
<i>การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม</i>		
๐๒๐	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐.๐๐

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย		
ตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน		
นโยบาย No Gift Policy		
๐๒๑	ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐.๐๐
๐๒๒	รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐.๐๐
การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต		
๐๒๓	การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐
๐๒๔	รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส		
แผนป้องกันการทุจริต		
๐๒๕	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐
๐๒๖	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐
มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน		
๐๒๗	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐
๐๒๘	รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐

๔. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คณะกรรมการผู้ประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของกรมศุลกากร ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมศุลกากรมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่านและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป แต่มีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๕.๔๖ คะแนน

นอกจากนี้ คณะกรรมการผู้ประเมิน ITA ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผลการประเมิน ดังกล่าวแบบจำแนกรายเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ ข้อเสนอแนะสำหรับผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

กรมศุลกากร ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยมีคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑๐ ประเด็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สิน

ของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับทราบ

ข้อ i๒ ประเด็น บุคลากรภายในหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าการกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในการกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ข้อ i๑ ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือจุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

ข้อ i๑๕ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๑๗) และมีช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่องผู้ร้องเรียน (อ้างอิงจาก ๐๑๘) และควรเผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานรวมถึงสาธารณชนทราบด้วย

ข้อ i๑๔ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการเรียกรับสินบน (อ้างอิงจาก ๐๒๓) จากนั้น นำผลการวิเคราะห์มากำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๕) และดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย

๔.๒ ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

กรมศุลกากร ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็น ข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ เหมือนกันทั้งส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public) และส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) ในประเด็นข้อคำถาม ข้อ e๔, e๕, e๖, e๗ และ e๘ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ e๔ และ e๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน บางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

ข้อ e๖ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน บางราย มีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงาน ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

ข้อ e๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน บางราย มีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

ข้อ e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน บางราย มีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงาน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วม ไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้า ให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อน ความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

๔.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

กรมศุลกากร ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม โดยเป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนดในทุกประเด็นข้อคำถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นอกจากนี้ ยังเป็นการดำเนินการที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องด้วย

ผลการประเมินตามแบบวัด OIT ที่หน่วยงานได้รับยังเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรภายในหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการเปิดเผยข้อมูลให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติราชการภายในองค์กรให้มีธรรมาภิบาล และส่งเสริมกระบวนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผลการประเมินตามแบบวัด OIT เป็นเพียงผลการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เบื้องต้น หน่วยงานสามารถต่อยอดวิธีการและรายละเอียดการเปิดเผยข้อมูลให้มีคุณภาพ เข้าถึงง่าย เป็นปัจจุบันมีความละเอียดหรือสามารถอ่านและประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ รวมถึงพิจารณาต่อยอดการเปิดเผยชุดข้อมูลมีคุณค่าสูง (High Value Datasets) และการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐฉบับปรับปรุง: แนวปฏิบัติ เวอร์ชัน ๒.๐ ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลต่อไป

๕. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมศุลกากรได้พิจารณาผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งในภาพรวม และรายตัวชี้วัด จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด เรียบร้อยแล้ว จึงได้พิจารณาจัดทำเกณฑ์สำหรับการนำผลการวิเคราะห์ฯ ไปสู่การปรับปรุง พัฒนา และรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานเพื่อกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ เกณฑ์ที่ใช้สำหรับพิจารณากำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

คะแนนที่ได้	ระดับผลการประเมินฯ	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป	ผ่านดีเยี่ยม	รักษาระดับ
๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	ผ่าน	พัฒนา
ต่ำกว่า ๘๕	ต้องปรับปรุง	ปรับปรุง

๕.๒ การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกตามตัวชี้วัด มีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการ ที่ต้องดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
๑	การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๘	รักษาระดับ
๒	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๔๐	รักษาระดับ

ข้อ	ข้อความ/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
๓	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสื่อบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๙๙.๐๙	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๐๙ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. มีการจัดทำมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standard) ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดในประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งมีการเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ในกรมฯ และประชาชนได้รับทราบผ่านเว็บไซต์หลักกรมศุลกากร

๒. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกกระบวนการของกรมศุลกากร เป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน และได้เผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ในกรมฯ และประชาชนได้รับทราบผ่านเว็บไซต์หลักกรมศุลกากร

๓. มีการจัดทำข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๕ และข้อบังคับกรมศุลกากรว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๓ เพิ่มเติมจากประมวลจริยธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับของกรมศุลกากร

๔. มีการประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติตน Do's/Don'ts สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐของกรมศุลกากร ตามข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบของ Infographic ให้ส่วนราชการในสังกัดของกรมศุลกากรรับทราบ และเข้าใจในข้อกำหนดฯ มากยิ่งขึ้น

๕. สร้างการมีส่วนร่วมให้แก่บุคลากรในการจัดให้มีแนวทางใหม่ในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรโดยการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้ใช้ความสามารถและความสนใจของตนเองร่วมสร้างสรรค์ไอเดียละครสั้นที่สื่อถึงคุณธรรมและจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และ/หรือข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านการเชิญชวนให้ผู้สนใจเข้าร่วมประกวดคลิปวิดีโอสั้นชิงเงินรางวัลในรูปแบบละครคุณธรรม รวมทั้งสิ้น ๙๐,๐๐๐ บาท

๖. มีการประกาศตนเป็นหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่รัฐทุกคนไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ทุกเทศกาล (No Gift Policy) เป็นประจำทุกปี เพื่อป้องกันการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใด

๗. มีการดำเนินโครงการ “ศุลกากรคุณธรรม” เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนในทุกระดับ โดยกำหนดจริยปฏิบัติหรือพฤติกรรมพึงประสงค์ที่สอดคล้องกับคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ได้แก่ “รับผิดชอบ สุจริต จิตบริการ” มุ่งเน้นบริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ใช้วาจาสุภาพ

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่าการมศกการได้ให้ความสำคัญและมีสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑, i๒ และ i๓ ที่มีผลคะแนน ๙๘.๘๘, ๙๘.๔๐ และ ๑๐๐.๐๐ ตามลำดับ ประกอบกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมิน ได้แก่

๑. หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการ หรือมาติดต่อโดยละเอียด และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าว ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด อีกทั้งควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

๒. หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าการกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ (E-Service) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในการกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมยิ่งขึ้น

โดยกรมศกการได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหลากหลายกระบวนการพร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หลักของกรมฯ ในหัวข้อ “เกี่ยวกับเรา” > “คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่” และมีช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ให้ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการได้ใช้งานโดยสะดวก เข้าถึงง่าย ในเว็บไซต์หลักกรมฯ หัวข้อ “ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์” เรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรฐานของตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรฐาน “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศกการในปีถัดไปผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
i๔	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๙	รักษาระดับ
i๕	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๔๐	รักษาระดับ
i๖	หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใด บุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๓๑	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๙๙.๒๗	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๒๗ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เกี่ยวกับการใช้งบประมาณ ดังนี้

๑. มีการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรในหัวข้อ “ข่าวประชาสัมพันธ์” เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในกรมฯ และสาธารณชนตรวจสอบได้

๒. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ทั้งวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) และวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market) ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ สำหรับใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานในการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการกระบวนการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจะต้องมีการขออนุมัติการเบิกจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอนุมัติการเบิกโดยผู้บังคับบัญชา อีกทั้งสามารถตรวจสอบได้ทั้งในขณะ และหลังจากการขอเบิกได้อีกด้วย

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับการใช้งบประมาณเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๔, i๕ และ i๖ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๐๙, ๙๙.๔๐ และ ๙๙.๓๑ ตามลำดับ ประกอบกับตัวชี้วัดนี้คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
i๗	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่าน สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๙.๕๒	รักษาระดับ
i๘	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๙.๙๖	รักษาระดับ
i๙	การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๙๙.๘๓	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๘๓ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เกี่ยวกับการใช้อำนาจ ดังนี้

๑. มีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของกรมศุลกากร เพื่อให้ข้าราชการได้ทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนหลักเกณฑ์และแนวทางพิจารณาในการย้าย โอน หรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ และสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งได้เผยแพร่ในระบบ Intranet และเว็บไซต์หลักของกรมฯ

๒. มีการประกาศนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐ จำนวน ๕ ด้าน โดยเฉพาะด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานได้กำหนดให้ “ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรมีคุณธรรม และความโปร่งใส ในการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และการมอบหมายงาน” รวมถึงในด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดให้ “ผู้บริหารทุกระดับของกรมศุลกากรต้องไม่มีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตในเชิงนโยบาย การกำหนดนโยบาย หรือการอนุมัติใด ๆ ต้องไม่เป็นไปเพื่อเอื้อผลประโยชน์ให้แก่ตนเอง พวกพ้องของตน หรือผู้ใดผู้หนึ่ง” และได้มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์หลักของกรมฯ หัวข้อ “นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร”

๓. มีการจัดทำข้อกำหนดจริยธรรมกรมศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งในข้อ ๒.๕ ได้กำหนดให้ “ไม่หลีกเลียง หรือใช้ช่องว่างทางกฎหมาย หรืออาศัยตำแหน่ง หรืออำนาจหน้าที่ในการเป็นผู้บังคับบัญชา สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อประโยชน์ของตนเอง เครือญาติ และพวกพ้อง” เพื่อมิให้เกิดการใช้ตำแหน่งหน้าที่หรือช่องว่างทางกฎหมายเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เครือญาติ หรือพวกพ้อง

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา และการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งกรมฯ ได้มีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๗, i๘ และ i๙ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๕๒, ๙๙.๙๖ และ ๑๐๐.๐๐ ตามลำดับ ประกอบกับตัวชี้วัดนี้ คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
i๑๐	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๖.๘๐	รักษาระดับ

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
๑๐๑	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๙.๙๖	รักษาระดับ
๑๐๒	การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๒๒	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๙๘.๖๖	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๙๘.๖๖ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ ดังนี้

๑. มีการเผยแพร่ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรื่อง การยืม ข้อ ๒๐๗ การให้ยืม หรือนำพัสดุไปใช้ในกิจการ ซึ่งมีใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการ จะกระทำมิได้ พร้อมเผยแพร่แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของราชการ

๒. มีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอนการขออนุญาต/ยืมทรัพย์สินของราชการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เป็นต้นว่า มีแบบฟอร์มการยืมครุภัณฑ์/ส่งคืนครุภัณฑ์ เผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตกรมฯ

๓. มีระบบการจอร์ถ (ส่วนกลาง) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office paperless) มีระบบการจองห้องประชุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office paperless)

๔. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี และมีการจัดประชุม ชักซ้อมความเข้าใจในการตรวจนับสินค้าคงเหลือและการตรวจสอบพัสดุ เป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งได้มีการเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ และใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับทุกส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากรผ่านระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของหน่วยงาน

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ เป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งกรมฯ ได้มีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่เสมอ ส่งผลให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง และเพื่อป้องกันการนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ ๑๐๐, ๑๐๑ และ ๑๐๒ ที่มีผลคะแนน ๙๖.๘๐, ๙๙.๙๖ และ ๙๙.๒๒ ตามลำดับ ประกอบกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมิน ได้แก่ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ ซึ่งกรมฯ ได้มีการจัดทำแผนผัง ขั้นตอนการขออนุญาต/ยืมทรัพย์สินของราชการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เป็นต้นว่า มีแบบฟอร์มการยืมครุภัณฑ์/ส่งคืนครุภัณฑ์ เผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตกรมฯ อีกทั้งมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์

มาใช้ในกระบวนการใช้ทรัพย์สินของราชการ อาทิเช่น ระบบการจองรถ (ส่วนกลาง) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office paperless) มีระบบการจองห้องประชุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office paperless) เป็นต้น เรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไปผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
i๑๓	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๙.๕๗	รักษาระดับ
i๑๔	ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๙๒	รักษาระดับ
i๑๕	ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๘.๘๘	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๙๙.๑๒	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๑๒ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมฯ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต ดังนี้

๑. มีการประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร
 ๒. มีการประกาศเจตจำนงสุจริตและการประกาศนโยบาย No gift Policy โดยอธิบดีกรมศุลกากร ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
 ๓. มีการดำเนินการผ่านแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ที่มีการกำหนดแนวทางและมาตรการที่มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของกรมศุลกากร แผนการขับเคลื่อนด้านมาตรฐานทางจริยธรรม และการส่งเสริมจริยธรรมของกรมศุลกากร (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) (ฉบับปรับปรุง) เป็นต้น
 ๔. มีการประชุมคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ซึ่งมีประธานกรรมการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเข้าร่วมการประชุมดังกล่าวอยู่เสมอ
 ๕. มีการจัดทำและเผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งในระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร
- จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตของราชการ เป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งกรมฯ ได้มีการสร้างการรับรู้ ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑๓, i๑๔ และ i๑๕ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๕๗, ๙๘.๙๒ และ ๙๘.๘๘ ตามลำดับ ประกอบกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ได้แก่

๑. หน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และมีช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และควรเผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงาน รวมถึงสาธารณชนทราบด้วย

๒. หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการเรียกรับสินบน จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มากำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน และดำเนินการตามแผนฯ ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย

ซึ่งกรมฯ ได้มีการจัดทำประกาศกรมศุลกากรที่ ๖๐/๒๕๖๔ เรื่องการคุ้มครองพยานให้ข้อมูล หรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔ โดยเป็นมาตรการที่ให้คุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร อีกทั้งได้มีการนำผลการประเมิน ITA มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร เป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งได้เผยแพร่การดำเนินการดังกล่าวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์หลักของกรมฯ เรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ที่ต้องนำไปดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ซึ่งจำแนกออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ EIT Public ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง

ส่วนที่ ๒ EIT Survey สัมภาษณ์ข้อมูล/ความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ จากสำนักงาน ป.ป.ช.

โดยแบบวัด EIT ทั้งสองส่วนมีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
e๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๘๖.๗๖	พัฒนา
e๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๘๕.๙๑	พัฒนา
e๓	ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๘๙.๕๓	พัฒนา
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๘๗.๕๑	พัฒนา

หมายเหตุ การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๖ ถึง ๘ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินทั้ง ๒ ส่วน มาใช้ในการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่าน” (คะแนนที่ได้อยู่ในระหว่าง ๘๕.๐๐ ถึง ๙๔.๙๙ คะแนน) มีผลคะแนนเฉลี่ย

รายตัวชี้วัด ๘๗.๔๑ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน ดังนี้

๑. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย (Thai Customs Service Standard) การปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ พ.ศ. ๒๕๕๕

๒. มีประกาศกรมศุลกากร ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ เพื่อประกาศตนเป็นหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ทุกเทศกาล (No Gift Policy) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๓. มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งคุณธรรมและโปร่งใส ซึ่งมีการแจ้งเวียนให้ทุกส่วนราชการในกรมศุลกากร รับทราบและถือปฏิบัติตัวอย่างเคร่งครัด

๔. มีการนำระบบการออกบัตรคิวด้วยเครื่องอัตโนมัติแบบสัมผัสหน้าจอ (Touch Screen) มาให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่เท่าเทียมกัน

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน แต่เนื่องด้วยการดำเนินการดังกล่าว อาจไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ e๑, e๒ และ e๓ ไม่ผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีคะแนน ๘๖.๗๖, ๘๕.๙๑ และ ๘๕.๐๔ ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ในส่วนของตัวชี้วัดนี้คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงานที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “พัฒนา” โดยพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของกรมศุลกากร ควบคู่กับการมุ่งเน้นสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงานดังกล่าวของกรมศุลกากร เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ซึ่งจำแนกออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ EIT Public ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง

ส่วนที่ ๒ EIT Survey สสำรวจข้อมูล/ความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ จากสำนักงาน ป.ป.ช.

โดยแบบวัด EIT ทั้งสองส่วนมีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
e๔	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๘๔.๙๔	ปรับปรุง
e๕	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๘๔.๙๒	ปรับปรุง

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
๔๖	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๘๕.๐๘	พัฒนา
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๘๔.๙๘	ปรับปรุง

หมายเหตุ การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๖ ถึง ๘ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินทั้ง ๒ ส่วน มาใช้ในการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ต้องปรับปรุง” (คะแนนที่ได้ต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด ๘๔.๙๘ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

๑. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรทราบ รวมถึงการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์กรมศุลกากร www.customs.go.th เป็นประจำ อาทิเช่น ข่าวสารทั่วไป เรื่องน่ารู้และกฎหมาย ข่าวประชาสัมพันธ์ การจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือประชาชน เป็นต้น

๒. มีการเปิดช่องทางให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในหลากหลายช่องทาง เป็นต้นว่า กระดานถาม - ตอบ (Webboard) ช่องทางสอบถามข้อมูลหรือข้อกังวลสงสัย ผ่านทางเว็บไซต์ของกรมศุลกากร (FAQ) หรือศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center : CCC) สำหรับตอบข้อสงสัยในการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรหรือการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือโทรศัพท์ติดต่อสอบถามได้ที่หมายเลข ๑๑๖๔

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารเป็นอย่างยิ่ง แต่เนื่องด้วยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรซึ่งเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและช่องทางการรับข้อมูลของผู้รับบริการในปัจจุบัน ส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ ๔๔, ๔๕ และ ๔๖ ไม่ผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีคะแนน ๘๔.๙๔, ๘๔.๙๒ และ ๘๕.๐๘ ตามลำดับ ประกอบกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ได้แก่

๑. หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

๒. หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

ซึ่งกรมฯ ได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเว็บไซต์หลักของกรมฯ ในหัวข้อ “What's new” โดยได้ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบันเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ได้มีการมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรม เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “ปรับปรุง” โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสาร พร้อมทั้งมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ

ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงานดังกล่าวของกรมศุลกากร เพื่อยกระดับผลการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ซึ่งจำแนกออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ EIT Public ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง

ส่วนที่ ๒ EIT Survey สัมภาษณ์ข้อมูล/ความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ จากสำนักงาน ป.ป.ช.

โดยแบบวัด EIT ทั้งสองส่วนมีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
e๗	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๘๒.๔๗	ปรับปรุง
e๘	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๘๓.๘๒	ปรับปรุง
e๙	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๘๗.๖๙	พัฒนา
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๘๔.๖๖	ปรับปรุง

หมายเหตุ การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๖ ถึง ๘ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินทั้ง ๒ ส่วน มาใช้ในการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ต้องปรับปรุง” (คะแนนที่ได้ต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด ๘๔.๖๖ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

๑. มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการจัดตั้งคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ขึ้น เพื่อเป็นการรวมกลุ่มการทำงานที่เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งนับได้ว่าเป็นเวทีสำคัญที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้แสดงความคิดเห็น แจ้งปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อร่วมพิจารณานำประเด็นต่าง ๆ ในการหารือมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. มีการปรับปรุงการให้บริการ โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ โดยให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิเช่น การให้บริการรับชำระค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) การให้บริการสำหรับผู้นำเข้า - ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ โดยใช้ระบบลงทะเบียนออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

จากการดำเนินการข้างต้น จะเห็นได้ว่า กรมศุลกากรได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการทำงานเป็นอย่างยิ่ง แต่เนื่องด้วยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรซึ่งเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและช่องทางการรับข้อมูลของผู้รับบริการในปัจจุบันส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ e๗, e๘ และ e๙ ไม่ผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีคะแนน ๘๒.๔๗, ๘๓.๘๒ และ ๘๗.๖๙ ตามลำดับ ประกอบกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ได้แก่

๑. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย

๒. หน่วยงานควรนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ซึ่งกรมฯ ได้มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ ผ่านการประชุมคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ซึ่งได้มีการกำหนดประเด็นการประชุมพร้อมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และเผยแพร่การดำเนินงานผ่านเว็บไซต์หลักของกรมฯ เป็นประจำ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการเผยแพร่ช่องทางการติดต่อสื่อสารซึ่งมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางบนเว็บไซต์หลักกรมฯ หัวข้อ “ติดต่อเรา” อาทิเช่น Line official Instagram Facebook เป็นต้น จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงานที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “ปรับปรุง” โดยปรับปรุงระบบการทำงาน พร้อมทั้งมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงานดังกล่าวของกรมศุลกากร เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ซึ่งเก็บข้อมูลจากการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัดย่อย			
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน			
ข้อมูลพื้นฐาน			
๐๑	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๒	ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๓	ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
การประชาสัมพันธ์			
๐๔	ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ			
<i>แผนการดำเนินงานและงบประมาณ</i>			
๐๕	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๖	แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๗	รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
<i>การปฏิบัติงาน</i>			
๐๘	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
<i>การให้บริการ</i>			
๐๙	คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๐	E-Service	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๑	ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง			
๐๑๒	รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุและความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๓	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
๐๑๔	แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๕	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๖	ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดย่อย ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส			
<i>การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</i>			
๐๑๗	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๘	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๑๙	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
<i>การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม</i>			
๐๒๐	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๑๐๐.๐๐ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรครบถ้วนทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน ส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ ๐๑ ถึง ๐๒๐ มีผลคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ ทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า กรมฯ ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม โดยเป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในทุกประเด็นข้อคำถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลายฉบับ จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” โดยดำเนินการตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างเข้มงวด และเคร่งครัด เพื่อให้ผลการประเมินฯ ของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ซึ่งเก็บข้อมูลจากการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร มีข้อคำถาม/ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย			
ตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน			
นโยบาย No Gift Policy			
๐๒๑	ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรมตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๒๒	รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต			
๐๒๓	การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๒๔	รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ

ข้อ	ข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ระดับมาตรการที่ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
ตัวชี้วัดย่อย ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส			
แผนป้องกันการทุจริต			
๐๒๕	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๒๖	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน			
๐๒๗	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
๐๒๘	รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ
คะแนนเฉลี่ยรายตัวชี้วัด		๑๐๐.๐๐	รักษาระดับ

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดข้างต้น พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลการประเมินฯ ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” (คะแนนที่ได้ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ ขึ้นไป) เนื่องจากมีผลคะแนนเฉลี่ย ๑๐๐.๐๐ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากรมีการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรครบถ้วนทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน ส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ ๐๒๑ ถึง ๐๒๘ มีผลคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ ทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า กรมฯ ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม โดยเป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในทุกประเด็นข้อคำถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลายฉบับ จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” โดยดำเนินการตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างเข้มงวด และเคร่งครัด เพื่อให้ผลการประเมินฯ ของกรมศุลกากรในปีถัดไปผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๖. บทสรุปผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด สามารถสรุปภาพรวม เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้ดังนี้

๖.๑ มาตรการรักษาระดับ (ตัวชี้วัดที่ ๑ - ๕ และ ๙ - ๑๐)

กรมศุลกากรมีการบริหารราชการภายใต้หลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ตั้งแต่ ๙๕.๐๐ คะแนนขึ้นไป จำนวน ๗ ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ในตัวชี้วัดที่ ๙ และ ๑๐ ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน สะท้อนถึงมาตรฐานระดับสูงในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศผ่านเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร มีการเปิดเผยข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงาน การใช้จ่ายงบประมาณ และมาตรการป้องกันการทุจริตที่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดอย่างครบถ้วนทุกประเด็น

(๒) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ตัวชี้วัดที่ ๑ ถึง ๕ มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง ๙๙.๑๙ คะแนน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรภายในกรมศุลกากรมีความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นความโปร่งใสของการใช้อำนาจ และการใช้งบประมาณ ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสุจริต

๖.๒ มาตรการที่ต้องปรับปรุง/พัฒนา (ตัวชี้วัดที่ ๖ - ๘)

จากการวิเคราะห์เชิงลึกพบประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง และพัฒนาในมิติการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) โดยมีข้อสังเกตเกี่ยวกับช่องว่างทางการสื่อสารและการรับรู้ (Perception Gap) พบว่า การสื่อสารข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ของกรมศุลกากรยังคงพึ่งพาช่องทางเว็บไซต์กรมฯ (www.customs.go.th) เป็นช่องทางหลัก ซึ่งผลการประเมินสะท้อนว่า “ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและช่องทางการรับข้อมูลของผู้รับบริการในปัจจุบัน” ส่งผลให้ผู้มาติดต่อราชการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มาตรฐานการบริการ หรือความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของกรมฯ ได้อย่างทั่วถึง

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินงานตามกรอบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถยกระดับผลการดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ แจ้งเวียนผลการประเมิน และรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ทุกส่วนราชการในสังกัดได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนา หรือรักษาระดับการดำเนินการด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนราชการในสังกัดกรมศุลกากร

๗.๒ มุ่งเน้นการสร้างการรับรู้แก่บุคลากรภายในกรมศุลกากรอย่างต่อเนื่อง ในประเด็นสำคัญกับการประเมินฯ ทั้ง ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต การบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า การใช้อำนาจตามหลักนิติธรรม การใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้อง และการป้องกันการทุจริตประพจน์มิชอบ รวมไปถึงส่งเสริมให้บุคลากรนำหลักการ “รับผิดชอบ สุจริต จิตบริการ” ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้การดำเนินงานในภาพรวมสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่โปร่งใสและเป็นที่เชื่อมั่นของผู้รับบริการ

๗.๓ ยกระดับการสื่อสารเชิงรุกและการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และสอดคล้องกับพฤติกรรม การรับข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน นอกเหนือจากการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หลักเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการและสาธารณชนสามารถเข้าถึงนโยบาย ผลการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติด้านความโปร่งใสของกรมศุลกากร ได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน โดยควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจง่าย (Simplified Content) อาทิ การใช้สื่อ Infographic หรือวิดีโอสั้น (Short Video) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดความสับสนในขั้นตอนวิธี และป้องกันโอกาสในการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ นอกจากนี้ เห็นควรสร้างกลไกการรับฟังความคิดเห็นเชิงรุกโดยจัดให้มีเวทีหรือช่องทางรับฟัง

ข้อเสนอแนะจากภาคส่วนภายนอกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาระบบการให้บริการ ให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

๗.๔ การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย ต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน และในการจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ ITAS หน่วยงานจะต้องตรวจสอบหรือสอบทานข้อมูลก่อนว่าเป็นไปตามข้อคำถามนั้นถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร และให้ข้อมูลที่เผยแพร่ นั้นคงอยู่ในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้ง การนำข้อมูลลงเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ควรมีรูปแบบไม่ซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

๙. ข้อจำกัดของกรมศุลกากรในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินข้างต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ พบว่าหน่วยงานมีข้อจำกัดของการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่ ขนาดขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ และหลักเกณฑ์ วิธีการ รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล ของสำนักงานป.ป.ช.ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ อาจทำให้การรวบรวมข้อมูลในภาพรวมเป็นไปได้ด้วยความไม่สะดวก ภายใต้กรอบระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

กล่าวโดยสรุป การเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ทำให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมศุลกากร อยู่ในระดับผลการประเมิน **ผ่าน** แต่เนื่องจากหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด มีประเด็นข้อคำถามและเงื่อนไขที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละปี อีกทั้ง มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ วิธีการ รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลอยู่เสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้การเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเห็นควรให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมศุลกากร นำผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมินฯ รวมไปถึงขอให้ดำเนินการตาม “มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างเคร่งครัด ซึ่งจะมีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการดังกล่าวข้างต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของกรมศุลกากรโดยคณะทำงานศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรต่อไป

๘. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ โดยจัดทำเป็น “มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๑ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๐๙ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญและมีสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประเด็นการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างมาก สอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑, i๒ และ i๓ ที่มีผลคะแนน ๙๘.๘๘, ๙๘.๔๐ และ ๑๐๐.๐๐ ตามลำดับ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหลากหลายกระบวนการรวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หลักของกรมฯ ในหัวข้อ “เกี่ยวกับเรา” > “คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่” และมีช่องทางให้บริการในรูปแบบออนไลน์ให้ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการได้ใช้งานโดยสะดวก เข้าถึงง่าย ในเว็บไซต์หลักกรมฯ หัวข้อ “ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์” เรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านคำเป้าหมายได้กำหนดไว้	กิจกรรม “จัดทำและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่”	๑. วิเคราะห์และคัดเลือกกระบวนการงาน ๒. รวบรวมข้อมูล กฎหมาย ประกาศ ระเบียบ ปฏิบัติ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย ๓.๑ ชื่องาน ๓.๒ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ๓.๔ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๔. เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์กรมฯ เพื่อใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร (กมพ.)
	กิจกรรม “ประกวดคลิปวิดีโอสั้น” ภายใต้โครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจคู่มือข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร	๑. ขออนุมัติให้ดำเนินโครงการสร้างการรับรู้และความเข้าใจคู่มือข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร และอนุมัติหลักการให้ใช้เงินทุนสนับสนุนภารกิจของกรมศุลกากร ๒. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวนเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เข้าร่วมประกวดคลิปวิดีโอสั้นชิงเงินรางวัล ๓. ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผลงาน ๔. ประกาศผลและมอบรางวัลให้แก่ผู้ที่ส่งผลงานเข้าร่วมประกวด ในวันคล้ายวันสถาปนากรมฯ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙)	กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๒ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๒๗ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้ งบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีสร้างการ รับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากร เกี่ยวกับการใช้ งบประมาณเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับผลคะแนนการประเมิน ในข้อ i๔, i๕ และ i๖ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๐๙, ๙๙.๔๐ และ ๙๙.๓๑ ตามลำดับ ประกอบกับตัวชี้วัดนี้คณะกรรมการ ผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้ งบประมาณ ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	กิจกรรม “จัดทำและเผยแพร่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ พร้อมทั้งสรุปผลการใช้จ่าย งบประมาณรายไตรมาส”	๑. รวบรวมข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ ๒. จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ๓. สรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณ รายไตรมาส ๔. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายใน หน่วยงานรับทราบ ผ่านระบบ อินทราเนตกรมฯ หัวข้อ “การเงิน/ การคลัง” > “ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณของ กรมศุลกากร” เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามา มีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	สำนักงานเลขานุการ กรม (สลข.)
	กิจกรรม “จัดทำและรายงานผล การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี”	๑. รวบรวมข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดทั้งปีงบประมาณ ๒. รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายใน หน่วยงานรับทราบ ผ่านระบบ อินทราเนตกรมฯ หัวข้อ “การเงิน/ การคลัง” > “ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณของ กรมศุลกากร” เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ บุคลากรภายในหน่วยงานเข้ามา มีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	สำนักงานเลขานุการ กรม (สลข.)
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๓ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๘๓ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา	กิจกรรม “เผยแพร่หลักเกณฑ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล”	๑. รวบรวมหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากร บุคคล ได้แก่ ๑.๑ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ๑.๒ การบรรจุและแต่งตั้งบุคลากร	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	กองบริหารทรัพยากร บุคคล (กบพ.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
และการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี อีกทั้งกรมฯ ได้มีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๗, i๘ และ i๙ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๕๒, ๙๙.๙๖ และ ๑๐๐.๐๐ ตามลำดับ ประกอบกับตัวชี้วัดนี้คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้		๑.๓ การย้าย การโอน หรือการเลื่อน ๑.๔ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้รับทราบทางเว็บไซต์ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม		
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๔ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๙๘.๖๖ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการเป็นอย่างดี อีกทั้งกรมฯ ได้มีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่เสมอ ส่งผลให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง และเพื่อป้องกันการนำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมิน ในข้อ i๑๐, i๑๑ และ i๑๒ ที่มีผลคะแนน ๙๖.๘๐, ๙๙.๙๖ และ ๙๙.๒๒ ตามลำดับ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ โดยจัดทำแผนผัง ขั้นตอน	กิจกรรม “จัดทำและเผยแพร่แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการ”	๑. รวบรวมแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการ ๒. จัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการยืมทรัพย์สินของทางราชการ ในรูปแบบของ Infographic เพื่อความชัดเจน เข้าใจง่าย ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบและนำไปปฏิบัติ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	สำนักงานเลขานุการกรม (สสข.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การขออนุญาต/ยืมทรัพย์สินของราชการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เป็นต้นว่า มีแบบฟอร์มการยืมครุภัณฑ์/ส่งคืนครุภัณฑ์ เผยแพร่ผ่านระบบอินทราเน็ตกรมฯ อีกทั้งมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกระบวนการใช้ทรัพย์สินของราชการ อาทิเช่น ระบบการจองรถ (ส่วนกลาง) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office paperless) มีระบบการจองห้องประชุมผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office paperless) เป็นต้นเรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไปผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้				
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๕ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๑๒ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตของราชการ เป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งกรมฯ ได้มีการสร้างการรับรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกรมศุลกากรเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินในข้อ i๑๓, i๑๔ และ i๑๕ ที่มีผลคะแนน ๙๙.๕๗, ๙๘.๙๒ และ ๙๘.๘๘ ตามลำดับ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ โดยได้มีการจัดทำประกาศกรมศุลกากรที่ ๖๐/๒๕๖๔ เรื่องการคุ้มครองพยานให้ข้อมูลหรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔	กิจกรรม “ทบทวนและเผยแพร่คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร และคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากร”	๑. รวบรวมข้อมูล กฎหมาย ประกาศ คำสั่ง หรือระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมศุลกากร ๒. พิจารณาทบทวนคู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร และคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมศุลกากรให้เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับกฎหมาย ประกาศ คำสั่ง และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๓. จัดทำคู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกรมศุลกากร และคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
โดยเป็นมาตรการที่ให้คุ้มครองแก่ผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ถ้อยคำเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร อีกทั้งได้มีการนำผลการประเมิน ITA มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากรเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งได้เผยแพร่การดำเนินการดังกล่าวผ่านระบบอินทราเน็ต และเว็บไซต์หลักของกรมฯ เรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” เพื่อให้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้		ของกรมศุลกากร โดยมีเนื้อหาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ๔. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาการทุจริตของกรมศุลกากร		
	กิจกรรม “จัดทำรอบแนวทาง การดำเนินการ องค์กรศุลกากร คุณธรรม : โปร่งใสไร้ทุจริต”	๑. ศึกษา รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรอบแนวทาง การดำเนินงาน ที่มีวัตถุประสงค์ ในการสร้างหน่วยงานที่มีความโปร่งใส และไร้การทุจริตในการปฏิบัติงาน ๒. จัดทำรอบแนวทาง การดำเนินการ องค์กรศุลกากรคุณธรรม : โปร่งใสไร้ทุจริต ๓. ดำเนินการขออนุมัติกรมฯ เพื่อนำกรอบแนวทางมาใช้ในกรมศุลกากร ๔. เผยแพร่กรอบแนวทาง การดำเนินการ องค์กรศุลกากรคุณธรรม : โปร่งใสไร้ทุจริต ให้เจ้าหน้าที่กรมฯ รับทราบ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.)
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๖ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๘๗.๔๑ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงาน แต่เนื่องด้วยการดำเนินการดังกล่าว อาจไม่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ e๑, e๒ และ e๓ ไม่ผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีคะแนน ๘๖.๗๖, ๘๕.๙๑ และ ๘๕.๐๔ ตามลำดับ	กิจกรรม “โครงการให้บริการ ศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)”	๑. กำหนดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ลงในแผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ๒. สวศ. กบท. ขออนุมัติจัดหลักสูตรฝึกอบรม ภายใต้โครงการอบรมการให้บริการศุลกากรด้วยใจ ๓. ดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
อย่างไรก็ดี ในส่วนของตัวชี้วัดนี้คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “พัฒนา” เป็นการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรซึ่งเป็นช่องทาง การประชาสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและช่องทาง การรับข้อมูลของผู้รับบริการในปัจจุบัน ส่งผลให้คะแนน การประเมินในข้อ e๑, e๒ และ e๓ มีผลคะแนน ๘๖.๗๖, ๘๕.๙๑ และ ๘๕.๐๔ ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ในส่วนของตัวชี้วัดนี้ คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแต่อย่างใด จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพ การดำเนินงาน ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “พัฒนา” โดยพัฒนาคุณภาพ การดำเนินงานของกรมศุลกากร ควบคู่กับการมุ่งเน้น สร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงาน ดังกล่าวของกรมศุลกากร เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ให้ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้		การให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๔. ดำเนินการประเมินและสรุปผล การประเมินผลโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ๕. รายงานผลการประเมินผลโครงการฯ		
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๗ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๘๔.๙๘ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นอย่างยิ่ง แต่เนื่องด้วยการดำเนินการดังกล่าวเป็น การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากร	กิจกรรม “ยกระดับการสื่อสาร ของกรมศุลกากร”	๑. รวบรวมข้อมูลข่าวสาร คัดเลือก ประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความสนใจสูง เช่น ประกาศ/ระเบียบที่มีการปรับปรุงใหม่ ขั้นตอนการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร ข่าวสารการจับกุมต่าง ๆ เป็นต้น ๒. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	สำนักงานเลขานุการ กรม (สสช.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ซึ่งเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรม และช่องทางการรับข้อมูลของผู้รับบริการในปัจจุบัน ส่งผลให้ คะแนนการประเมินในข้อ e๔, e๕ และ e๖ ไม่ผ่านค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีคะแนน ๘๔.๙๔, ๘๔.๙๒ และ ๘๕.๐๘ ตามลำดับ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการผู้ประเมินฯ โดยกรมฯ ได้มีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเว็บไซต์หลักของกรมฯ ในหัวข้อ “What's new” โดยได้ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งได้มีการมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรม เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เรียบร้อยแล้ว จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพ การสื่อสาร ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “ปรับปรุง” โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพ การสื่อสาร พร้อมทั้งมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับการ ดำเนินงานดังกล่าวของกรมศุลกากร เพื่อยกระดับ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้		Infographic หรือ Motion Graphic ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจเนื้อหา ได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ๓. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่ หลากหลาย อาทิเช่น Facebook TikTok Instagram และ YouTube ของกรมศุลกากร เป็นต้น เพื่อเป็นการ ดำเนินการเชิงรุกเกี่ยวกับการพัฒนา คุณภาพการดำเนินงาน		
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๘ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๘๔.๙๘ คะแนน ซึ่งกรมฯ ได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นอย่างยิ่ง แต่เนื่องด้วยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการเผยแพร่ ผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรซึ่งเป็นช่องทาง	กิจกรรม “ยกระดับการมีส่วนร่วม ในการปรับปรุง พัฒนาระบบ การทำงานของกรมศุลกากร”	๑. รวบรวมข้อมูล ประเด็นปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมหารือร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ๒. จัดส่งข้อมูล ประเด็นปัญหาที่จะดำเนินการประชุมหารือให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	คณะทำงานร่วม ภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวก ในการนำเข้าส่งออก (ครอ.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การประชาสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและช่องทาง การรับข้อมูลของผู้รับบริการในปัจจุบันส่งผลให้คะแนน การประเมินในข้อ e๗, e๘ และ e๙ ไม่ผ่านค่าเป้าหมาย ที่กำหนด โดยมีคะแนน ๘๒.๔๗, ๘๓.๘๒ และ ๘๗.๖๙ ตามลำดับ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ ผ่านการประชุมคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ซึ่งได้มีการ กำหนดประเด็นการประชุมพร้อมทั้งหาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาาร่วมกันและเผยแพร่การดำเนินงานผ่านเว็บไซต์หลัก ของกรมฯ เป็นประจำ นอกจากนี้ กรมฯ ได้มีการเผยแพร่ช่องทาง การติดต่อสื่อสารซึ่งมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางบนเว็บไซต์ หลักกรมฯ หัวข้อ “ติดต่อเรา” อาทิเช่น Line official Instagram Facebook เป็นต้น จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๘ ประสิทธิภาพ การสื่อสาร ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “ปรับปรุง” โดยปรับปรุงระบบการทำงาน พร้อมทั้งมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ราชการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงาน ดังกล่าวของกรมศุลกากร เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้		๓. ดำเนินการประชุมหารือ เพื่อชี้แจง หาแนวทางร่วมกัน ในการแก้ไขประเด็น ปัญหา หรือปรับปรุงระบบการทำงาน ๔. สรุปผลการดำเนินงานที่ได้จากการ มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน ๕. นำผลจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนไปปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงานของกรมศุลกากร เพื่อเป็นการดำเนินการเชิงรุกเกี่ยวกับการ ปรับปรุงระบบการทำงาน ๖. เผยแพร่ผลการดำเนินงานฯ ให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อของกรมศุลกากร ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ		
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๙ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๑๐๐.๐๐ คะแนน	กิจกรรม “รักษามาตรฐาน การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ของกรมศุลกากร”	๑. ตรวจสอบ ปรับปรุง และเปิดเผยข้อมูล ในประเด็นการประเมิน ภายใต้ตัวชี้วัด การเปิดเผยข้อมูล ที่อยู่ในความรับผิดชอบ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	หน่วยงานหลัก กองบริหารทรัพยากร บุคคล (กบพ.)

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมศุลกากร มีการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรครบถ้วน ทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน ส่งผลให้คะแนนการประเมิน ในข้อ ๐๑ ถึง ๐๒๐ มีผลคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ ทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ผู้ประเมินฯ ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า กรมฯ ได้คะแนนผลการประเมิน ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม โดยเป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูล ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ในทุกประเด็นข้อคำถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและ การเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หลายฉบับ จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับ มาตรการ “รักษาระดับ” โดยดำเนินการตรวจสอบการเปิดเผย ข้อมูล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างเข้มงวด และเคร่งครัด เพื่อให้ผลการประเมินฯ ของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้		ของแต่ละหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้มีความเป็นปัจจุบัน และมีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วน ในแต่ละประเด็นการประเมิน ๒. พัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้เข้าถึงง่าย โดยจัดทำเมนู "ผลการดำเนินงานเพื่อประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส" และมีการแยก หมวดหมู่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประเมินและ ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้โดยสะดวก ๓. รักษาสภาพของข้อมูลให้มีความเสถียร ตรวจสอบไม่ให้เกิดความเสียหาย เพื่อรักษามาตรฐานความถูกต้องของ ข้อมูลอย่างเคร่งครัด ๔. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาในแต่ละหัวข้ออย่างเข้มงวด โดยเปรียบเทียบกับคู่มือการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างละเอียด		หน่วยงานร่วม - สำนักงานเลขานุการ กรม (สลข.) - กลุ่มพัฒนาระบบ บริหาร (กพบ.) - ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร (ศทส.) - กองยุทธศาสตร์และ แผนงาน (กยผ.) - กองมาตรฐาน พิธีการและราคา ศุลกากร (กมพ.) - คณะทำงานร่วม ภาครัฐและ ภาคเอกชนเพื่อ อำนวยความสะดวก ในการนำเข้าส่งออก (ครอ.)
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ ๑๐ พบว่า กรมศุลกากรมีระดับผลคะแนนเฉลี่ย ๑๐๐.๐๐ คะแนน โดยปีงบประมาณที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๘) กรมฯ มีการเปิดเผยข้อมูล บนเว็บไซต์หลักของกรมศุลกากรครบถ้วนทุกข้อคำถาม/ประเด็น	กิจกรรม “รักษามาตรฐาน การป้องกันการทุจริตของ กรมศุลกากร”	๑. ตรวจสอบ ปรับปรุง และเปิดเผยข้อมูล ในประเด็นการประเมิน ภายใต้ตัวชี้วัด การป้องกันการทุจริต ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของแต่ละหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ระหว่างเดือนมีนาคม - กันยายน ๒๕๖๙)	หน่วยงานหลัก กองบริหารทรัพยากร บุคคล (กบท.) หน่วยงานร่วม - กองยุทธศาสตร์และ

ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การประเมิน ส่งผลให้คะแนนการประเมินในข้อ ๐๒๑ ถึง ๐๒๘ มีผลคะแนนเต็ม ๑๐๐.๐๐ ทุกข้อคำถาม/ประเด็นการประเมิน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า กรมฯ ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัด การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม โดยเป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูล ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ในทุกประเด็นข้อคำถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึง ความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและ การเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย หลายฉบับ จึงควรกำหนดระดับมาตรการของตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ที่ต้องนำไปดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นระดับมาตรการ “รักษาระดับ” โดยดำเนินการตรวจสอบ การเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างเข้มงวด และเคร่งครัด เพื่อให้ผล การประเมินฯ ของกรมศุลกากรในปีถัดไป ผ่านค่าเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้		พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้มีความเป็นปัจจุบัน และมีองค์ประกอบด้านข้อมูลครบถ้วน ในแต่ละประเด็นการประเมิน ๒. พัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ให้เข้าถึงง่าย โดยจัดทำเมนู "ผลการดำเนินงานเพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส" และมีการแยกหมวดหมู่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประเมินและประชาชนทั่วไปสามารถ เข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก ๓. รักษาสภาพของข้อมูลให้มีความเสถียร ตรวจสอบไม่ให้เกิด ความเสียหาย เพื่อรักษามาตรฐาน ความถูกต้องของข้อมูลอย่างเคร่งครัด ๔. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหาในแต่ละหัวข้ออย่างเข้มงวด โดยเปรียบเทียบกับคู่มือการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อย่างละเอียด		แผนงาน (กยผ.) - ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)