



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐ ๖๘๘๒

ที่ กค ๐๕๑๖(๗)/ ๕๗

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดี (ผ่าน รองฯ ชัยฤทธิ์ และ ผอ. กบท.)

ความเป็นมา

๑. สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีหนังสือ ที่ ปช ๐๐๐๙/ว๐๐๗๖ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ ขอเชิญกรมศุลกากรเข้าร่วมประชุมชี้แจงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

๒. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีกรอบการประเมินฯ แบ่งออกเป็น ๑๐ ตัวชี้วัด โดยมีการจัดเก็บข้อมูล เพื่อการประเมิน ITA จากแหล่งข้อมูล ๓ แหล่ง คือ

(๑) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

(๒) ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

(๓) การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

กรมศุลกากรได้ดำเนินการตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อเท็จจริง

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ ซึ่งผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในภาพรวมของกรมศุลกากร ได้ ๗๗.๘๖ คะแนน อยู่ในระดับผลการประเมิน B (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒)

เรียน คุณพงษ์เทพ

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

10-1-64
(นางสาวรฐา แก้วกุลเวรน์)
หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม

เรียน

ข้อเสนอ...

ความเห็น/คำสั่ง

② *[Handwritten signature]*
๑๓ ม. ๕๕

(นายพร อนันตศิลป์)
อธิบดีกรมศุลกากร

③ เรียน ผอ. กคจ.
เพื่อโปรดทบทวนตาม ②
และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๖/๒/๖๔
(นางนันทรัฐดา ศิริคุปต์)
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล

ปล.จ.
เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

๑๓ ม. ๕๕
(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงได้มีการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากรให้สูงขึ้น รวมถึงเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพลักษณ์การดำเนินงานของกรมศุลกากรที่มีคุณธรรม จริยธรรม และมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน หรือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมทั้งอนุมัติให้กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะทำงานศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร เผยแพร่ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และแนวทางการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป



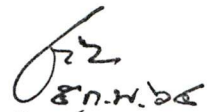
(นายวิสูตร สิงห์สง่า)

ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม



(นางนันท์รัฐตา ศิริรูปต์)

ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล



(นายชัยฤทธิ์ แพทย์สมาน)
รองอธิบดีกรมศุลกากร

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐ ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ มีมติเห็นชอบ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือ การประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด

ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้องดำเนินการ

กรมศุลกากรในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่เข้าร่วมรับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ จนถึงปัจจุบัน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้ารับการประเมิน และการวิเคราะห์ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ต่อไป

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเครื่องมือในการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งประกอบไปด้วย ๓ เครื่องมือ เพื่อเก็บข้อมูลจากแต่ละแหล่งข้อมูล ดังนี้

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

- ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

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

- ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

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

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

- ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต)

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลจากแต่ละเครื่องมือในการประเมิน ดังนี้

๑) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวนร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ ตัวอย่าง กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนมากว่า ๔,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งกรมศุลกากรมีบุคลากรประมาณ ๖,๒๗๓ คน จึงมีการเก็บตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง

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

๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวนร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ ตัวอย่าง กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนมากว่า ๔,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มาติดต่อกับกรมศุลกากรมีมากกว่า ๔,๐๐๐ คน จึงมีการเก็บตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ตัวอย่าง

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

๓) เว็บไซต์ของหน่วยงาน เก็บข้อมูลจากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานทุกหน่วยงาน

หลักเกณฑ์การประเมินผล ประกอบด้วย

- การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้

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

- คะแนนและระดับผลการประเมิน ผลการประเมินจะมี ๒ ลักษณะ คือ ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และระดับผลการประเมิน (Rating Score) โดยจำแนกออกเป็น ๗ ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ - ๖๔.๙๙	E
๐ - ๔๙.๙๙	F

- ผลการประเมินตามเป้าหมาย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 - 2580) ในระยะแรกของแผนแม่บทฯ (พ.ศ. 2561 - 2565) ได้กำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์ (85 คะแนน) มีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบก็ได้กำหนดค่าเป้าหมายในปี พ.ศ. 2563 ให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์มีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินฯ รับทราบ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นดังนี้

๑. ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๗.๘๖ ซึ่งถือว่ามีความคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับ B

๒. ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร จำแนกตามตัวชี้วัด เป็นดังนี้

แบบ	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	คะแนนดัชนี (ร้อยละ)	ระดับผลการประเมิน
แบบวัด การรับรู้ ของผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย ภายใน (IIT)	๓๐	การปฏิบัติหน้าที่	๙๕.๙๐	AA
		การใช้งบประมาณ	๙๑.๓๐	A
		การใช้อำนาจ	๙๓.๙๗	A
		การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๑.๒๘	A
		การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๓.๕๕	A
แบบวัด การรับรู้ ของผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย ภายนอก (EIT)	๓๐	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๓.๕๘	B
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๔.๕๕	B
		การปรับปรุงการทำงาน	๗๖.๖๘	B
แบบ ตรวจการ เปิดเผย ข้อมูล สาธารณะ (OIT)	๔๐	การเปิดเผยข้อมูล	๘๓.๓๓	B
		การป้องกันการทุจริต	๔๓.๗๕	F

๓. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ในการพัฒนาการทำงานของกรมศุลกากร

จากเป้าหมาย “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓” ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ ๘๐ จะต้องมีผลคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ภายในปี ๒๕๖๕ พบว่า ผลคะแนนการประเมินหน่วยงานของท่านจาก ๓ แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ตัวชี้วัด มีแบบวัดที่มีคะแนนผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (๘๕ คะแนนขึ้นไป) คือ แบบวัด IIT ซึ่งสะท้อน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน

ส่วนแบบวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) คือ แบบวัด EIT และ OIT จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังต่อไปนี้

แบบวัด EIT เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและไม่เลือกปฏิบัติ จึงควรดำเนินการดังนี้ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก

แบบ OIT เป็นการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานสู่สาธารณะบนเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์และง่ายต่อการเข้าถึง และแสดงเจตนากรณีในการป้องกันการทุจริตโดยมีมาตรการที่เป็นรูปธรรม จึงควรดำเนินการดังนี้ ๑) การเปิดเผยข้อมูล เน้นการเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อมูลด้านการบริหารงานทั่วไป งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือจัดหาพัสดุและการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งข่าวประชาสัมพันธ์ และมีช่องทางการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และการให้บริการผ่านระบบ e-service โดยต้องเผยแพร่ในหัวข้อหรือตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย ทุกช่วงเวลา ทั้งนี้ ต้องเป็นการเข้าถึงผ่าน URL บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานโดยตรง ๒) การป้องกันการทุจริต จัดประชุมเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมิน ITA ก่อนจะศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา จากนั้นจัดทำแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการภายในและให้มีการกำกับติดตามการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการประเมิน ITA ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) มีประเด็นคำถามจำนวน ๔๓ ข้อ คะแนนเต็ม ๔,๓๐๐ คะแนน กรมศุลกากรได้คะแนน ๓,๕๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๔ โดยมีจำนวน ๘ ข้อ ที่ไม่ได้คะแนน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลพื้นฐาน			
ข้อ	ประเด็นการตรวจ	ความคิดเห็น	คะแนน
O๑	โครงสร้าง	-	๑๐๐.๐๐
O๒	ข้อมูลผู้บริหาร	หน่วยงานส่งข้อมูลโครงสร้างการบริหารงาน มิใช่ข้อมูลผู้บริหาร นอกจากนี้ในส่วนที่ปรากฏชื่อ นามสกุล ภาพถ่ายของผู้บริหาร นั้น ไม่ปรากฏ "ช่องทางการติดต่อ" ตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด อาทิ หมายเลขโทรศัพท์ Email หรือช่องทางอื่น ๆ ทั้งนี้ หน่วยงาน ควรแยกข้อมูลผู้บริหารออกมาต่างหากจากโครงสร้างการบริหารงาน	๐.๐๐
O๓	อำนาจหน้าที่	ข้อเสนอแนะ หน่วยงานสามารถนำอำนาจหน้าที่ตามข้อ ๒ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ	๑๐๐.๐๐
O๔	แผนยุทธศาสตร์ หรือแผนพัฒนา หน่วยงาน	-	๑๐๐.๐๐
O๕	ข้อมูลการติดต่อ	ไม่ปรากฏ หมายเลขโทรสาร และ Email กลางของหน่วยงานตาม เกณฑ์ประเมิน	๐.๐๐
O๖	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	-	๑๐๐.๐๐
ข่าวประชาสัมพันธ์			
O๗	ข่าวประชาสัมพันธ์	เป้าหมายสำคัญของการประเมิน คือการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้ ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย โดยหน่วยงานควรจัดประเภทการ เผยแพร่ข้อมูลตามหมวดหมู่ของข้อมูลที่เปิดเผย อาทิ เกี่ยวกับการ ป้องกันการทุจริต การบริหารทรัพยากรบุคคลฯ	๑๐๐.๐๐
การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล			
O๘	Q&A	หน่วยงานไม่ส่งข้อมูลช่องทางในการติดต่อสอบถาม (Q&A) ที่เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในลักษณะ ของการสื่อสารสองทาง (two-way communication) ตามเกณฑ์ การประเมินที่กำหนด “แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถ สอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้และหน่วยงานสามารถสื่อสารให้คำตอบกับ ผู้สอบถามได้ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง เช่น Web board, กล่องข้อความถาม-ตอบ” โดยหน่วยงานนำส่งข้อมูล ลักษณะเป็นช่องทางการติดต่อที่เป็นลักษณะของการสื่อสารทาง เดียวและข้อมูล FAQ ซึ่งมีได้เป็นลักษณะของการสื่อสารสองทาง	๐.๐๐

ข้อ	ประเด็นการตรวจ	ความคิดเห็น	คะแนน
๐๙	Social Network	-	๑๐๐.๐๐
แผนการดำเนินงาน			
๐๑๐	แผนดำเนินงานประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๑	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ ๖ เดือน	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๒	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การปฏิบัติงาน			
๐๑๓	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	-	๑๐๐.๐๐
การให้บริการ			
๐๑๔	คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๕	ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๖	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๗	E-Service	-	๑๐๐.๐๐
การบริหารเงินงบประมาณแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี			
๐๑๘	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
๐๑๙	รายงานการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน	-	๑๐๐.๐๐

ข้อ	ประเด็นการตรวจ	ความคิดเห็น	คะแนน
020	รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ			
021	แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	-	๑๐๐.๐๐
022	ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	-	๑๐๐.๐๐
023	สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน	-	๑๐๐.๐๐
024	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
025	นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	ไม่ปรากฏนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยหน่วยงานนำส่งแผนกลยุทธ์ ซึ่งไม่ใช่นโยบายฯ	๐.๐๐
026	การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	เนื่องจากไม่มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในข้อ 025 จึงไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินการที่นำเสนอสอดคล้องกับนโยบายหรือไม่	๐.๐๐
027	หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	๑๐๐.๐๐
028	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	๑๐๐.๐๐

การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต			
ข้อ	ประเด็นการตรวจ	ความคิดเห็น	คะแนน
O๒๙	แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	-	๑๐๐.๐๐
O๓๐	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	-	๑๐๐.๐๐
O๓๑	ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม			
O๓๒	ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	-	๑๐๐.๐๐
O๓๓	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	-	๑๐๐.๐๐
การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร			
O๓๔	เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร	-	๑๐๐.๐๐
O๓๕	การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	-	๑๐๐.๐๐
การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต			
O๓๖	การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต	-	๑๐๐.๐๐
O๓๗	การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	ไม่ปรากฏการดำเนินการหรือกิจกรรมที่แสดงถึงการจัดการความเสี่ยงการทุจริต โดยหน่วยงานนำส่งเป็นแผนบริหารความเสี่ยงและรายละเอียดโครงการเท่านั้น	๐.๐๐
O๓๘	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	-	๑๐๐.๐๐
แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต			
O๓๙	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	-	๑๐๐.๐๐

ข้อ	ประเด็นการตรวจ	ความคิดเห็น	คะแนน
0๔๐	รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน	-	๑๐๐.๐๐
0๔๑	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	-	๑๐๐.๐๐
มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน			
0๔๒	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	ไม่ได้แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ การกำหนดมาตรการ และประเด็นการพัฒนา	๐.๐๐
0๔๓	การดำเนินการตามมาตรการการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ผลในข้อ 0๔๒ จึงทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินการในข้อนี้สอดคล้องกับมาตรการข้อ 0๔๒ หรือไม่	๐.๐๐

คณะกรรมการผู้ประเมินฯ ได้ให้ความสำคัญว่า ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผลคะแนน ITA และลำดับของกรมศุลกากร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ คะแนน	EBIT	IIT	EIT	ITA	ลำดับ	จำนวน หน่วยงานที่เข้า ประเมิน
๒๕๕๘	๗๖.๕๑	๗๒.๔๔	๖๘.๑๙	๗๕.๓๗	๑๑๙	๑๔๘
๒๕๕๙	๖๖.๒๘	๗๗.๗๒	๗๖.๖๘	๗๙.๐๙	๘๘	๑๔๘
๒๕๖๐	๙๗.๗๓	๘๐.๑๓	๗๗.๖๒	๘๖.๒๕	๓๑	๑๔๗
๒๕๖๑	๙๕.๔๕	๘๙.๑๖	๗๒.๕๑	๘๘.๒๕	๒๘	๑๔๖
๒๕๖๒	๑๐๐	๙๐.๘๕๔	๗๖.๘๔๓	๙๐.๓๑	๒๖	๑๔๔
๒๕๖๓	๖๓.๕๔	๙๓.๒๐	๘๑.๖๐	๗๗.๘๖	๑๓๐	๑๔๖

จากตารางผลคะแนนและลำดับของกรมศุลกากร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึง พ.ศ. ๒๕๖๒ กรมศุลกากรจะได้ผลคะแนนและลำดับที่ขยับดีขึ้นเรื่อยมา ส่วนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จะเห็นว่าผลคะแนนในส่วนของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และผลคะแนนแบบวัด การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) คะแนนจะสูงกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมาทุกปีงบประมาณ แต่ใน ส่วนผลคะแนนของแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ผล คะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็ม แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้คะแนน ๖๓.๕๔ ซึ่งประเด็นข้อคำถามของ OIT ในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มีประเด็นข้อคำถาม ๔๘ ข้อ ส่วนในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีประเด็นข้อคำถาม ๔๓ ข้อ โดยประเด็นข้อคำถามในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่คณะผู้ประเมินฯ ไม่ให้คะแนน จำนวน ๘ ข้อ บางข้อเป็นประเด็น ข้อคำถามที่กรมฯ เคยได้คะแนนในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งเหตุของการไม่ได้คะแนนในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ อาจมีปัจจัย หลายอย่างเป็นองค์ประกอบ อาทิเช่น การเปลี่ยนคณะผู้ประเมินฯ ของปี พ.ศ. ๒๕๖๒ และปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากรจะเป็นการช่วยเพิ่ม ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานให้สูงขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นภาพลักษณะ การดำเนินงานของหน่วยงานที่มีคุณธรรม จริยธรรม และมีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน หรือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และเพื่อให้การดำเนินงานของ หน่วยงานบรรลุตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมศุลกากร จึงต้องมีการกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) อย่างเป็นระบบ ทั้งในเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งถือเป็น หลักการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวคิด เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และอาจนำแนวคิดการถอดบทเรียน หรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของหน่วยงานที่สามารถนำมาเป็นต้นแบบ เพื่อนำวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอน มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการของกรมศุลกากรต่อไป

แนวทางการดำเนินการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ควรดำเนินการดังนี้

๑. ศึกษาผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้หน่วยงานทราบถึงขั้นตอน หรือผลการดำเนินการในการเข้ารับการประเมินในส่วนใดที่ขาดประสิทธิภาพ จะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึง ปัญหาและอุปสรรค แล้วหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เช่น

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

๒) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้ามาตอบแบบวัดการรับรู้ โดยหน่วยงานควรมีการเผยแพร่

นโยบาย ผลการดำเนินการ หรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในบางครั้ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อาจไม่ทราบถึงนโยบายหรือแนวทางการดำเนินการของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส รวมถึงหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางที่หลากหลาย ควรพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน โดยการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเกิดความโปร่งใส และมีวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

๓) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย ต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถาม และในการจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ ITAS หน่วยงานจะต้องตรวจสอบหรือสอบถามข้อมูลก่อนว่าเป็นไปตามข้อคำถามนั้นถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร และให้ข้อมูลที่เผยแพร่ในนั้นคงอยู่ในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งการนำข้อมูลลงเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ควรมีรูปแบบไม่ซับซ้อนและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน

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

๓. การสร้างการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร หน่วยงานควรมีการสร้างการรับรู้ในทุกช่องทาง ให้บุคลากรภายในหน่วยงานตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่ดี มีแนวทางการสร้างความรักความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีความทุ่มเทรับผิดชอบและสร้างผลงานให้เจริญก้าวหน้าจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร เช่น การสร้างการรับรู้ในหลายช่องทางผ่านระบบ Intranet HR Chatbot HR Newsletter หรือการจัดสัมมนาเพื่อสร้างการรับรู้ของบุคลากรทุกส่วนราชการในทุก ๆ ปี เพื่อเสริมสร้างทัศนคติให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รักษาวินัย และความถูกต้อง

๔. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินการ หน่วยงานควรมีแนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และประชาชน หรือผู้รับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือร่วมแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินการ เช่น การมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประสาน หรือการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมศุลกากร เช่น โครงการพันธมิตรศุลกากร

๕. การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีนโยบาย และแผนการดำเนินการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ และเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส

กล่าวโดยสรุปแนวทางการดำเนินการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมศุลกากร ที่ผ่านมามีความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี แต่อาจมีความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นข้อคำถามที่หน่วยงานเข้าใจว่า สามารถนำข้อมูลหรือกิจกรรมที่หน่วยงานมีอยู่หรือที่ได้ดำเนินการไปแล้วสามารถนำมาใช้ตอบคำถามในประเด็นดังกล่าวได้ แต่คณะผู้ประเมินฯ อาจเห็นว่า ข้อมูลหรือกิจกรรม

ยังไม่ตรงหรือครบถ้วนในทุกประเด็นคำถาม จึงส่งผลให้การให้คะแนนไม่เป็นไปตามที่กรมศุลกากรได้คาดไว้
ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่รับผิดชอบ ดำเนินการตาม
ข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency
Assessment : ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อมูลหรือกิจกรรมตามประเด็น
คำถามที่หน่วยงานดังกล่าวได้รับ ซึ่งจะมีกระบวนการมอบหมายในแต่ละประเด็นคำถามให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จะมีคำถาม จำนวน ๔๓ ข้อ โดยมีการมอบหมาย
ผ่านทางคณะทำงานศึกษา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการดำเนินการของกรมศุลกากร ต่อไป