



แลกเปลี่ยนเรียนรู้

แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)



มาลี สมนันทยาน

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมศุลกากร

18 มีนาคม 2564

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

ส่วนที่ 1.1	• ลักษณะสำคัญขององค์การ (ไม่เกิน 3 หน้า)
ส่วนที่ 1.2	• แผนงานการปรับปรุงเพื่อยกระดับการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 (ไม่เกิน 4 หน้า)
ส่วนที่ 2	• การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 รวม 6 หมวด (ไม่เกิน 50 หน้า)
ส่วนที่ 3	• ผลลัพธ์การดำเนินการ (ไม่เกิน 5 หน้า)

*** รวมทั้งหมด ไม่เกิน 62 หน้า ***



ส่วนที่ 1.1 ลักษณะสำคัญขององค์การ

พันธกิจ:

- อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์:

“องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคมด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ”

ค่านิยม:

I SMILE (Integrity Service Mind/Self-esteem Modernization Innovation Learning Expert)

งบประมาณ:

งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 3,958.2968 ล้านบาท

รายได้:

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รายได้ศุลกากร จำนวน 93,898 ล้านบาท

รายได้จัดเก็บแทนหน่วยงานอื่น จำนวน 388,399 ล้านบาท รวม 482,297 ล้านบาท

จำนวนบุคลากร: (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2563)

จำนวน 6,792 คน (ข้าราชการ 4,836 คน พนักงานราชการ 939 คน ลูกจ้างประจำ 158 คน และ ลูกจ้างชั่วคราว 859 คน)

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง:

- พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 (มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2560)
- ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560
- พรก. พักัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- กฎหมายการอนุญาตนำเข้าและส่งออกสินค้าของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนกว่า 100 ฉบับ

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ:

- ศึกษามาตรฐานสากล และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการให้บริการและความคุมทางศุลกากร
- ดำเนินมาตรการ/แผนงาน/โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางศุลกากรที่สะดวก รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ และตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ให้บริการศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การจำแนกพิกัดอัตราศุลกากร/ถิ่นกำเนิดสินค้า/ราคาสินค้าล่วงหน้า ระบบการตรวจปล่อยสินค้าล่วงหน้า
- นำระบบเทคโนโลยีมาเพิ่มศักยภาพและช่องทางการให้บริการแบบบูรณาการในรูปแบบใหม่ อาทิ ระบบตัดบัญชีใบกำกับการขนส่งสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Matching e-Register) ฯลฯ
- จัดทำโครงการเพื่อรองรับนโยบายสำคัญๆ ของรัฐบาล และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- เตรียมความพร้อมของบุคลากรในด้านความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติที่จำเป็น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลก
- เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเวทีต่าง ๆ แล้วนำความคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป และสร้างเครือข่ายพันธมิตรศุลกากรทั้งในและต่างประเทศ

ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ: (ที่สำคัญ)

ผู้ส่งมอบ: รัฐบาล กระทรวงการคลัง สำนักงานประมาณ

พันธมิตร: หน่วยงานภาครัฐด้านความมั่นคง หน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมของต้องห้ามต้องกักตัก การทำเรือแห่งประเทศไทยและภาคเอกชนที่ประกอบกิจการทำเรือที่นำเข้า-ส่งออก หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้านำเข้า-ส่งออก สถาบันทางการเงิน องค์การระหว่างประเทศ ศุลกากรประเทศต่าง ๆ

ผู้ให้ความร่วมมือ: สมาชิกเครือข่ายพันธมิตรศุลกากร สภาหอการค้า สภาอุตสาหกรรม สมาคม/สมาคม สมาพันธ์ ชุมชน ผู้ให้ข่าวและแจ้งเบาะแส

ความต้องการ:

- การให้ความร่วมมือ ให้ความสำคัญ และการตอบสนองที่ทันการณ์
- การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ตัดสินใจ/กำหนดแนวทาง/ร่วมดำเนินการ/ติดตามผลดำเนินการ

ผลผลิต/บริการหลัก:

ภารกิจ:

1. การส่งเสริมและการสนับสนุนการผลิตและการส่งออก การจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวง และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

บริการหลัก:

พิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก ผ่านแดน ถ่ายล่า การให้สิทธิประโยชน์ ทางภาษีอากร และการควบคุมทางศุลกากร

คุณลักษณะโดดเด่นของผลผลิต/บริการ:

- การอำนวยความสะดวกทางการค้าด้วย**มาตรการทางศุลกากร**
- การให้บริการทางศุลกากรเบ็ดเสร็จใน**รูปแบบดิจิทัล** การให้บริการทางศุลกากร**ล่วงหน้า**
- **การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบบูรณาการ** ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้รับบริการ:

ผู้นำเข้า-ผู้ส่งออก ผู้โดยสาร ตัวแทนออกของ บริษัทเดินเรือ ตัวแทนสายเรือ สายการบิน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศรับอนุญาตผู้ขนส่งผ่านแดน ผู้ประมูลหรือประกวดราคาของกลางหรือของตกค้าง ผู้ขอจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บน ผู้ขอจัดตั้ง-ประกอบการเขตปลอดอากร ผู้ประกอบการเขตประกอบการเสรี ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มเสี่ยง

ความต้องการ:

- บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- การแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค การอำนวยความสะดวกทางการค้า และคุณภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็วเป็นธรรม
- เปิดโอกาสการให้เข้ามามีส่วนร่วม รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และการรักษาความลับของข้อมูล
- การได้รับการบริการทางศุลกากรที่เฉพาะเจาะจง ทันกาล
- การบังคับใช้กฎหมายที่เป็นธรรม ชัดเจน และรวดเร็ว

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

ภายในกรมฯ : ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
ภายนอกกรมฯ : รัฐบาล กระทรวงการคลัง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมของต้องห้ามต้องกักตักสินค้านำเข้าและส่งออก หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน ผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ตัวแทนออกของ สถาบันการเงิน องค์การการค้าโลก องค์การศุลกากรโลก และศุลกากรต่างประเทศ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากผู้กระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก ประชาชน

ความต้องการ/ ความคาดหวัง:

- การให้ความร่วมมือ ให้ความสำคัญ และการตอบสนองที่ทันการต่อการร้องขอ
- การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น/ตัดสินใจ/ติดตามการดำเนินการ
- การบังคับใช้กฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดและยุติธรรม รวมถึงการให้ผลตอบแทนตามกฎหมาย รวมถึงความปลอดภัยและความผาสุกของสังคม
- การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล การรักษาความลับของข้อมูล และการเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะหลักขององค์กร:

- มีความเชี่ยวชาญ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคนิคในด้านต่าง ๆ ดังนี้
- ด้านกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก รวมถึงกฎ กติกา มาตรฐาน และข้อกำหนดด้านศุลกากรขององค์การศุลกากรโลกและองค์การการค้าโลก
- ด้านพิธีการศุลกากร ระบบราคาเกดต์ การจำแนกประเภทสินค้า การให้สิทธิพิเศษทางการค้า การสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ถิ่นกำเนิดสินค้า
- ด้านการป้องกันและปราบปราม กฎหมายต้องห้ามต้องจำกัดสินค้านำเข้าและส่งออก การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและของลิขสิทธิ์ด้วยมาตรการควบคุมทางศุลกากรและเครื่องมือที่ทันสมัย ที่มีประสิทธิภาพ แม่นยำ ทันการณ์

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:

ในประเทศ :

ผลการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ และสถิติต่าง ๆ ของกรมจัดเก็บภาษี

นอกประเทศ :

1. องค์การศุลกากรโลก องค์การการค้าโลก องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา
2. รายงานการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคารโลก
3. The Global Competitiveness Report ด้าน Border Clearance efficiency ของ World Economic Forum

สภาพแวดล้อมการแข่งขัน:

ในประเทศ

“คู่เทียบ” ด้านการจัดเก็บรายได้: กรมสรรพสามิต กรมสรรพากร
ด้านการปราบปราม: หน่วยงานความมั่นคง เช่น ทหาร ตำรวจ
“คู่แข่ง” ด้านการลงทุน: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นอกประเทศ

1. ผลการจัดอันดับ/ค่าคะแนนความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคารโลก
 2. ผลการจัดอันดับและค่าคะแนน The Global Competitiveness Report ด้าน Border Clearance efficiency ของ World Economic Forum
- “คู่เทียบ” ศุลกากรในกลุ่มประเทศอาเซียน

การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน:

1. นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาระบบโลจิสติกส์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ประเทศไทย 4.0 และระบบราชการ 4.0
2. สภาวะการณ์การลงทุน การผลิต และสภาวะเศรษฐกิจทั้งในและนอกประเทศ ระบบโครงข่ายโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ และระบบสังคมไร้เงินสด และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาโควิด-19
3. มาตรฐานทางศุลกากรขององค์การศุลกากรโลก และมาตรการอำนวยความสะดวกทางการค้าขององค์การการค้าโลก ข้อตกลงและพันธกรณีระหว่างประเทศภายใต้เขตการค้าเสรี กรอบความร่วมมือทางศุลกากรและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
4. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัล รูปแบบการค้าสมัยใหม่และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce)
5. ผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคารโลก ผลการจัดอันดับและค่าคะแนน The Global Competitiveness Report

ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อาทิ การเตรียมและดำเนินการปรับเปลี่ยนกรมศุลกากรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างเต็มรูปแบบ พัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล เกิดผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ด้านพันธกิจ: การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการควบคุมทางศุลกากรโดยนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล การทบทวน/ปรับปรุง/แก้ไขกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการกระบวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ หน้าต่างเดียว

ด้านการปฏิบัติการ: การให้บริการทางศุลกากรล่วงหน้า และการบริการศุลกากรเฉพาะเจาะจง

ด้านบุคลากร: บุคลากรมีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญด้านการศุลกากร สามารถตอบสนองและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม: การป้องกันและปราบปรามของไม่พึงประสงค์เข้าสู่ประเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์: (ด้านพันธกิจ ปฏิบัติการ บุคลากร สังคม)

ด้านพันธกิจ: พฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงของความคาดหวังและความต้องการของทุกภาคส่วน

ด้านการปฏิบัติการ: ความต้องการ ความคาดหวังและความหลากหลายของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม: มีหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และสื่อสารมวลชนจากภายนอกให้ความสนใจติดตาม เฝ้าระวัง ตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกระดับ

ด้านบุคลากร: สัดส่วนของ Generation Y ในองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น การเกษียณอายุของผู้เชี่ยวชาญในงานศุลกากร การลาออกหรือขอย้ายของเจ้าหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น

เทคโนโลยีการสื่อสารและการให้บริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง:

การบริการทางศุลกากร: Customs Registration/ e-Import/ e-Export/ Declaration Entry/ Reference File/ Profile/ PKI & Digital Signature Software/ Tariff-e-Service/ e-Coastal Trade/ e-Tracking/ e-Bill Payment/ Security/ e-Tax Incentives/ HS Check on Mobile/ Customs Mobile Application/ Customs Chatbot/ National Single Window (NSW)/ ASEAN Single Window (ASW)/ e-Tracking System เป็นต้น

ประกอบกรวิเคราะห์ : Integrated Tariff Database/ วิเคราะห์ราคา/ พิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร/ วิเคราะห์สินค้าและสารเคมี/ป้องกันและปราบปราม/ ฐานข้อมูลราคาสินค้า/ฐานข้อมูลการลดอัตราอากรและยกเว้นอากรศุลกากรตามมาตรา 12 เป็นต้น

ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร : รายงานสารสนเทศศุลกากร Customs Information System (CIS)/ Executive Information System (EIS)/ ติดตามประเมินผลโครงการ (e-Project)/ สถิติการค้าระหว่างประเทศ/ รายงานสถิติจัดเก็บรายได้ เป็นต้น

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล : HRIS/ คลังข้อสอบของกรมศุลกากร / Customs Knowledge Test (CK Test)/ HR Chatbot เป็นต้น

การบริหารจัดการภายในองค์กร : สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Mail Go Thai / Intranet/ Cloud เป็นต้น

ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคืออะไร:

พันธกิจของการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และการส่งเสริม สนับสนุนการผลิต และการส่งออก การอำนวยความสะดวก การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรและสิทธิพิเศษทางการค้า มีความสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านการค้าระหว่างประเทศ ที่ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจไทยเกิดความมั่งคั่งและยั่งยืนตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ ในขณะเดียวกัน กรมศุลกากรยังมีหน้าที่ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร โดยปกป้องสังคมด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร ให้ประชาชนและสิ่งแวดล้อมปราศจากสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ อาทิ สารตั้งต้นและยาเสพติด อาวุธยุทโธปกรณ์ ของเสียอันตราย เป็นต้น ด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร

ความสำคัญของสมรรถนะหลักของส่วนราชการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของประเทศคืออะไรทั้งทางตรงและทางอ้อม:

ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการ**บูรณาการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน**ข้อมูลการออกใบอนุญาต/ใบรับรองและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า การส่งออกและโลจิสติกส์กับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนผ่านระบบ NSW และเชื่อมโยงแบบฟอร์มการใช้สิทธิพิเศษการค้าเสรีกับประเทศในกลุ่มอาเซียน ด้วยระบบ ASW ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในเวทีการค้าโลก การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจในประเทศไทย ด้านการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ ความเชี่ยวชาญทางเทคนิคในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามทางศุลกากรเพื่อปกป้องสังคม อาทิ การจับกุมสิ่งเสพติด วัตถุอันตราย วัตถุออกฤทธิ์ สารเคมี ขยะมีพิษ นั้นส่งผลทางตรงต่อสิ่งแวดล้อมของประเทศ สุขอนามัยของประชาชน และยังส่งผลทางอ้อมต่อสถาบันครอบครัวต่อเนื่องไปถึงระบบสังคมและเศรษฐกิจของชาติ

ในการทำงาน บุคลากรมีความจำเป็นที่ต้องดูแลเกี่ยวกับความเสี่ยงภัยอะไรบ้าง :

ในบางภารกิจงานมีข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงภัย กรมฯ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ**การใช้เครื่อง X-Ray** และการตรวจจับวัสดุนิวเคลียร์และวัสดุกัมมันตรังสีผิดกฎหมาย ต้องสอบ**ผ่านหลักสูตรการป้องกันอันตรายจากรังสีระดับ 1** ซึ่งเป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับรังสีมีชุด**ตรวจวัดรังสีเฉพาะบุคคล** เครื่องตรวจสอบปริมาณรังสีที่เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องของความปลอดภัย เพื่อทำการวิเคราะห์และป้องกันปริมาณรังสีที่เจ้าหน้าที่ได้รับ

กฎหมายและกฎระเบียบอะไรที่มีอยู่และเพื่อให้ส่วนราชการทำงานอย่างมีความคล่องตัวและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ :

1) พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 2) พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3) กฎหมายกำหนดห้ามนำเข้ามาหรือส่งออกป็นราชอาณาจักร โดยเด็ดขาด 4) ประกาศกรมศุลกากร ว่าด้วยการผ่านพิธีการศุลกากร การเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับหน่วยงานผู้ออกกฎหมาย และที่เกี่ยวข้อง 5) พระราชกฤษฎีกากำหนดเขตควบคุมศุลกากร พ.ศ. 2560 และ 6) ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 รวมถึง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับการอนุญาตนำเข้าและส่งออกของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกกว่า 100 ฉบับ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่กรมศุลกากรใช้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรยึดเป็นหลักในการปฏิบัติงานศุลกากรตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคืออะไร พื้นฐานของบุคลากรที่มีผลต่อการวางแผนการพัฒนาและการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมีอะไรบ้าง:

ประเด็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่สำคัญคือผลจาก**การเกษียณอายุราชการในตำแหน่งสำคัญ ๆ** ทั้งตำแหน่งประเภทบริหาร อำนวยการ และวิชาการในแต่ละปี เสี่ยงต่อการสูญหายขององค์ความรู้ ทักษะ เทคนิคและประสบการณ์ในภารกิจหลักของงาน ศุลกากรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพภารกิจหลักของกรมฯ และการสร้างขีดความสามารถในการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเด็นการแข่งขันคืออะไร และมีผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการอย่างไร:

ภายในประเทศ: ด้านการจัดเก็บรายได้เทียบมิติตความสะดวกรวดเร็ว ช่องทางการให้บริการและจัดเก็บให้ได้ตามประมาณการที่ได้รับและผลการจัดเก็บรายได้เทียบกับกรมสรรพากรและกรมสรรพสามิต

ภายนอกประเทศ: การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจในประเทศไทย ด้านการค้าระหว่างประเทศของ World Bank และการจัดอันดับและค่าคะแนนในรายงาน The Global Competitiveness Report ด้าน Border Clearance Efficiency ของ WEF เทียบกับกลุ่มประเทศอาเซียน

การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันที่สำคัญคืออะไร ส่งผลต่อสถานะการแข่งขันของประเทศอย่างไร:

นโยบายรัฐบาล สภาวการณ์ทางเศรษฐกิจทั้งในและนอกประเทศ ข้อตกลงและพันธกรณีระหว่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รูปแบบการค้าสมัยใหม่และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) และระบบโครงข่ายโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

แผนพัฒนานวัตกรรม

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ e-Bill Payment	2563 - 2564	- มีระบบการรับชำระค่าภาษีและอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการรับชำระหลายช่องทาง (6 ธนาคาร และ 2 ตัวแทนรับชำระ ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และ บมจ. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์) - ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการติดต่อชำระภาษี ครั้งละ 3 ชั่วโมง และลดค่าใช้จ่าย ครั้งละ 434 บาท - ลดการใช้อำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่อาจมีการเรียกรับผลประโยชน์ที่ไม่ควรได้เพื่อแลกกับการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น
2. โครงการพัฒนาการบังคับใช้กฎหมายศุลกากรเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหานำเข้าของเสียอันตรายเข้ามาทั้งค้ำในราชอาณาจักร	2563	- เพื่อแก้ไขข้อกฎหมายศุลกากรและเกณฑ์การระบับคัตที่เกี่ยวกับการนำของเสียอันตรายมาทั้งค้ำในประเทศไทย - เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานศุลกากรต่อผู้ยื่นของเข้ากรณีของเสียอันตราย - เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหานำเข้าของเสียอันตรายเข้ามาทั้งค้ำในราชอาณาจักร

แผนพัฒนา
ด้านเทคโนโลยี

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. โครงการเชื่อมโยงการนำระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่อง X-Ray/CCTV มาใช้ในการตรวจปล่อย	2560 - 2564	- บูรณาการใช้งานระบบ X-Ray กับ CCTV อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาการให้บริการ - เพิ่มความโปร่งใสโดยบันทึกภาพขณะปฏิบัติหน้าที่
2. โครงการระบบจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์กรมศุลกากร (Customs Cloud Data Sharing Systems)	2563	- บริหารจัดการระบบจัดเก็บข้อมูลของกรมศุลกากร ลดการใช้กระดาษในการอ้างอิงข้อมูล รวมถึงลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล หากเป็นการจัดเก็บข้อมูลแบบใช้งานร่วมกัน (File Sharing) - เป็นพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้อมูลกลางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้กับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเพื่อจัดเก็บงานเอกสารและข้อมูลอื่น ๆ สำหรับสนับสนุนภารกิจของกรมศุลกากรและมีความปลอดภัยของข้อมูลภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย

แผนพัฒนาเครือข่าย

ชื่อแผนงาน/โครงการ	ปีที่ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1. โครงการเชื่อมโยงข้อมูลและเอกสารระหว่างประเทศตามระบบ NSW และ ASW เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าในภูมิภาค	2560 - 2563	- เชื่อมโยงข้อมูล ATIGA Form D กับ 10 ประเทศอาเซียน - อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุนการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าแบบกระดาษ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน - ป้องกันการฉ้อฉลการสวมสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากรโดยการปลอมหนังสือรับรอง
2. โครงการพันธมิตรศุลกากร : Customs Alliances (ในส่วนกลางและขยายการพัฒนาไปสู่ส่วนภูมิภาค (ด้านศุลกากร))	2561 - 2564	- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนกับกรมศุลกากรโดยสร้างภาคีเครือข่ายพันธมิตรศุลกากร ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 454 ราย - มีการประสานงานแก้ปัญหาเชิงนโยบายและปัญหาหน้างานปกติได้ไม่น้อยกว่า จำนวน 600 เรื่อง อาทิ พิธีการศุลกากร พิภักดิ์อัตราศุลกากร ราคาถิ่นกำเนิด กฎหมายศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และปัญหาอื่น ๆ

แนวทางการเขียนรายงานฯ หมวด 1 - 6

1. อ่านหัวข้อในแต่ละประเด็นให้เข้าใจ ความสำคัญต่อหน่วยงานการดำเนินการ
2. อ่านเรียงลำดับจากการพัฒนา ขั้นพื้นฐาน => ระดับก้าวหน้า => ระดับพัฒนาจนเกิดผล
3. วิเคราะห์ว่าการดำเนินการของหน่วยงานมีพัฒนาอยู่ในระดับใด
4. ให้เขียนอธิบายการดำเนินการจากขั้นพื้นฐาน โดยใช้กรอบ ADR
5. อธิบายการดำเนินการที่สามารถตอบการพัฒนาในระดับก้าวหน้า
6. อธิบายการดำเนินการที่พัฒนาไปจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (ระดับพัฒนาจนเกิดผล)

Approach	มีแนวทางการดำเนินงานของกระบวนการนั้น ๆ อย่างเป็นระบบแบบแผนหรือไม่ คงเส้นคงวาหรือไม่ทำซ้ำได้หรือไม่
Deploy	การนำแนวทางไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งจะดูความครอบคลุมทั่วถึงทุกระดับ ทุกพื้นที่
Result	ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

เป้าหมายระบบราชการ 4.0



ปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ:



Collaboration
การสานพลังระหว่าง
ภาครัฐและภาคอื่น ๆ



Innovation
การสร้างนวัตกรรม



Digitalization
การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล

5

พื้นฐาน (Basic) (Reactive)	ก้าวหน้า (Advance) (Proactive)	พัฒนาจนเกิดผล (Significance) (Effective & innovative)
เป็นการดำเนินงานในเชิง ตั้งรับ คือ ปฏิบัติงานตาม หน้าที่ และระเบียบปฏิบัติ	เป็นการดำเนินงานในเชิงรุก คือ คิดและวิเคราะห์ก่อนที่ จะปฏิบัติงาน และมีการ คาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจจะ เกิดขึ้นล่วงหน้า	เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความ เชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิด ประสิทธิผลและมีนวัตกรรม

(ตัวอย่าง) หมวด 1 การนำองค์การ ประเด็นที่ 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.2.1 มีการกำหนดนโยบายและสร้างวัฒนธรรมด้านป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.2.2 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือมีต้นแบบในด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการดำเนินการได้

1.2.3 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.2.4 มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

1.2.5 การเปิดเผยผลการดำเนินงาน การบริหารงบประมาณและอื่น ๆ สู่สาธารณะผ่านช่องทาง...

1.2.6 หน่วยงานได้รับรางวัลด้านความโปร่งใสจากองค์การภายนอกทั้งในและต่างประเทศ

ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหาร กศก. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์ สุจริต คุณธรรม โปร่งใส กล้ายืนหยัด ตรวจสอบได้ สร้างค่านิยม เต็มกำลังความสามารถ เกิดประโยชน์สูงสุด A/B

- ประกาศนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส 5 ด้าน (โปร่งใส พร้อมรับผิดชอบ ปลอดภัยจากการทุจริต วัฒนธรรม คุณธรรม) A/B

คณะกรรมการจริยธรรมประจำ กศก. กำหนดมาตรการ แนวทางแก้ไขปัญหาการทุจริต รักษามาตรฐานจริยธรรม A/B

- แผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรมของกรมศุลกากร

- แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร A/A

- คณะกรรมการ ITA คณะกรรมการควบคุมภายใน คณะทำงานพันธมิตรศุลกากร A/A

- อนุมัติโครงการระงับศุลกากร โครงการศุลกากรคุณธรรม คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ วิธีการรับคำร้อง/พิจารณาเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน แผนตรวจสอบภายใน A/B

- ประกาศกรมฯ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมศุลกากร ทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2561 - 2563 ลดลงอย่างต่อเนื่อง (472 เรื่อง 327 เรื่อง และ 282 เรื่อง) D/B

- ผลปฏิบัติการกิจงานหลักดำเนินได้แล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ในภาพรวมเฉลี่ยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น (90% 93% และ 98 %) R/B

- โครงการพันธมิตรศุลกากร ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทรางวัลเปิดใจใกล้ชิดประชาชน ระดับดีเด่น D/A

- เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกผู้มีความซื่อสัตย์เป็นที่ประจักษ์มาเป็นประธานคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมฯ D/A

- โครงการศุลกากรคุณธรรม ประเมินคัดเลือก และประกาศยกย่องหน่วยงานที่มีผลดำเนินงานกิจกรรมตามแนวทางองค์กรศุลกากรคุณธรรมได้อย่างดีเยี่ยม 5 หน่วยงาน R/B

- นำเทคโนโลยีดิจิทัลมา 3 ช่องทางรับและติดตามการร้องเรียน ติดตาม (โทร 1332 Application Line ID: @customshearing และ e-mail: ctc@customs.go.th) D/A

- ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประกาศสอบราคา ประกาศผลการประกวดราคา สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานผลการวิเคราะห์และประเมินการวางแผนการจัดหาพัสดุประจำปี และประกาศขายทอดตลาดที่ website: www.customs.go.th

- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการศุลกากร 18 ระบบ และสนับสนุนการดำเนินงาน 31 ระบบ D/S

- อยู่ระหว่างดำเนินโครงการระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (ยื่นเรื่อง ติดตาม เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการประมวลผลวิเคราะห์สาเหตุ กำหนดมาตรการแก้ปัญหาเชิงรุก เพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ D/S

- แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมศุลกากร ปี 2562 (10) และปี 2563 (16) โดยมี 2 ใน 3 ของตัวชี้วัดที่บรรลุตามเป้าหมาย R/B

- ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบการเรียนรู้ประมวลจริยธรรมด้วยตนเอง 5,489 คน (คิดเป็นร้อยละ 88) R/B

- นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมทางศุลกากร (X-Ray, e-Lock, CCTV, e-Profile) R/S

- ประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานมาตรการบรรษัทภิบาล

- ITA แผนการตรวจสอบภายใน

- 7 ช่องทาง (Line Official Line Hearing YouTube IG Twitter FB Website) D/S

- การผ่านพิธีการศุลกากร (ผู้ประกอบการ/นักท่องเที่ยว/บุคคลทั่วไป) กฎหมายและระเบียบ ข้าราชการสัมพันธ์ งบประมาณ/จัดซื้อจัดจ้าง/การเงิน รายงาน จุลสาร ITA การตรวจสอบ แผนยุทธศาสตร์ คำรับรองการปฏิบัติราชการ คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ / มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย R/A

- โครงการสิทธิประโยชน์สำเนาเอกสารราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ D/S

- ภายนอก 3 รางวัล รางวัลหน่วยงานปราบปรามยาเสพติดดีเด่น (RILO AP) / Asia Environmental Enforcement Awards 2018 (UN)/ e-ASIA Awards 2019 Gold Award : Trade Facilitation and e-Commerce (คณะกรรมการด้านการค้าและอิเล็กทรอนิกส์แห่งเอเชียแปซิฟิก) R/S

- ภายใน 8 รางวัล รางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส (NACC Integrity Awards) ครั้งที่ 7 และ 9 (ป.ป.ช.)/ ประกาศเกียรติคุณด้านการตรวจสอบภายในภาครัฐ ระดับดีเด่น (กรมบัญชีกลาง)/ Digital Transformation Award 2019 รองชนะเลิศอันดับที่ 2 สาขา Integrated Excellence/ รางวัลการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล ตามโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ/ Digital Government Awards 2019 (สศท)/ รางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2563 PMQA 4.0 และรางวัลการบริการภาครัฐ พัฒนาการบริการระดับดี (ก.พ.ร.) R/S

- คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ประกาศให้ยกย่องกรมศุลกากรเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ เมื่อวันที่ 20 ม.ค. 2564 R/S

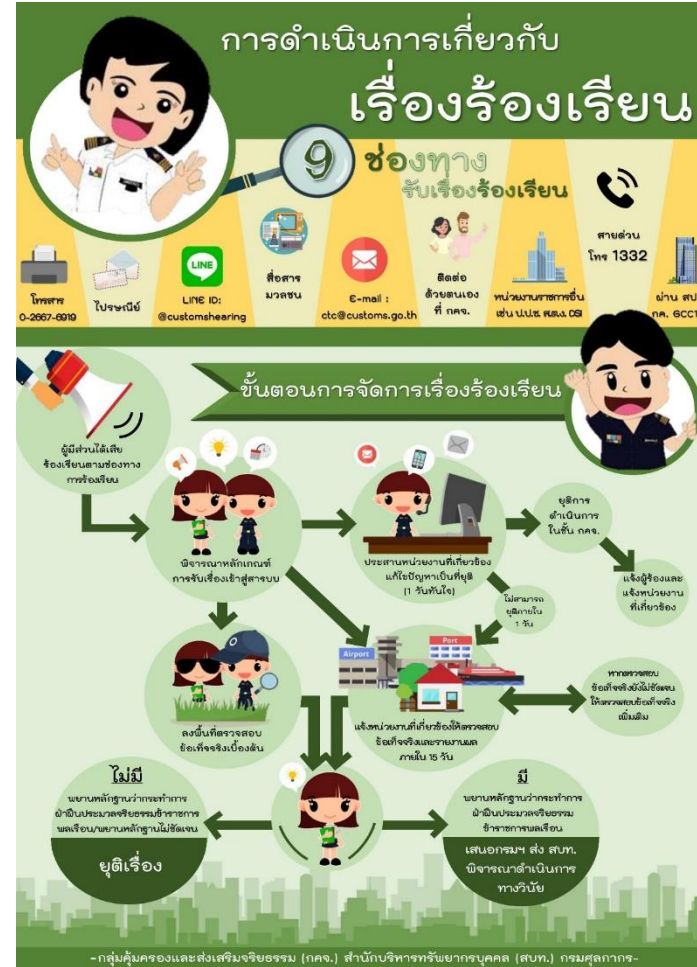
(ตัวอย่าง) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการฯ ประเด็นที่ 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์

3.4.1 การตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล

- 9 ช่องทาง ได้แก่ (1) โทรศัพท์ (2) โทรสาร (3) โทรสาร (4) ไปรษณีย์ (5) e-mail (6) สื่อสารมวลชน (7) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กกจ. (8) ศูนย์บริการประชาชนในสังกัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (9) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น A/B/A D/A
- ประกาศกรมศุลกากร วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของกรมศุลกากร.... “1 วันทันใจ” A/A
- “ระฆังศุลกากร” D/B

3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

- ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อ 17 จัดตั้ง กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียนเกิดความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานและสอดคล้องตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน แต่งตั้ง คณะกรรมการจริยธรรม ประจำกรมศุลกากร A/B
- คู่มือ/ประกาศกรมศุลกากร วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของกรมศุลกากร...การดำเนินการ ลักษณะที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ช่องทางและการรับเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ การแจ้งผล A/A



3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และ

วิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ

- จัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และจัดทำรายงานการวิเคราะห์และการจัดการ ข้อร้องเรียนและเรื่องทุกข์ของกรมศุลกากร สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนรายเดือน/ ไตรมาส/ปี จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน เรื่องร้องเรียน แต่ละหน่วยงาน สถานะเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนส่งให้หน่วย งานตรวจสอบ ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข เป็นรายเดือนเสนออธิบดีและคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมศุลกากร ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป R/B
- มีการนำปัญหาข้อร้องเรียนมาดำเนินการ โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรมของกรม ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562-2565) R/A

3.4.4 มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กำหนดระยะเวลา ภายใต้ชื่อว่า “1 วันทันใจ” / 30 วัน D/B/A
- มีการตอบรับเรื่องร้องเรียนโดยระบบอัตโนมัติ ผ่าน Line หรือ e-mail และ แจ้งผลกลับภายใน 7 วัน D/A
- ลงพื้นที่ที่มีปัญหาการร้องเรียนเพื่อรวบรวมข้อมูลและเสนอแนวทางแก้ไข D/A
- คำสั่งให้พักราชการหรือย้ายออกจากพื้นที่แล้วแต่กรณี ภายใน 24 ชั่วโมง D/A

3.4.5 การใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ คือ

- ระบบการร้องเรียน e-mail: ctc@customs.go.th/ QR Code/ โทรสาร/ สายด่วน 1332/ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน /LINE ID @customshearing ที่สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องได้ทันที D/A/S
- ระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ D/S

ตัวชี้วัด/ผลสำเร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จาก ร้อยละ 90.56 เป็นร้อยละ 92 จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

R/A

(ตัวอย่าง) หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ ประเด็นที่ 4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

1.4.1 มีการกำหนดสารสนเทศที่สำคัญเพื่อ ...

ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

ต่างประเทศ ภาวะนโยบายเศรษฐกิจ/การค้าโลก โควิด-19 WCO WTO MOU/ กรอบความตกลง/ความร่วมมือทางศุลกากร เครือข่าย Logistic **A/B/A**

ในประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเทศไทย 4.0 นโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง ค่าคาดการณ์ภาวะเศรษฐกิจ/ประมาณการรายได้ โควิด-19 ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมายของ พันธกิจ/ยุทธศาสตร์ ข้อคิดเห็นและความคาดหวังของทุกภาคส่วน **A/B/A**

ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลที่ใช้ในการกำกับ/ตัดสินใจ EIS CIS e-Project **A/S**

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1) **กฎหมาย** ศุลกากร/กฎหมายอื่น ประมวลระเบียบปฏิบัติ คำสั่ง ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด คู่มือปฏิบัติงานศุลกากร มาตรฐานการบริการศุลกากร คู่มือประชาชน **A/B/A**

2) **มาตรฐาน** ศุลกากรของ WCO/WTO **A/B/A**

3) **ระบบงาน** ศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (TCES/ NSW/ ASW) **A/S**

4) ระบบงานสารสนเทศศุลกากร CIS **A/S**

การใช้ประโยชน์/สร้างการรับรู้ต่อประชาชน

1) **สถิติ** จำแนกตามประเทศ ชนิดสินค้า ระยะเวลา 2) **ผลดำเนินการ** ตามยุทธศาสตร์ รายงานการเงิน/งบประมาณ ผลการดำเนินงานด้านอื่น การจัดเก็บรายได้และภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร การป้องกันปราบปราม มาตรฐานราคาศุลกากร พิษภัยอัตราศุลกากร/ โครงสร้างอัตราอากร จุลสาร/รายงาน 3) **ฐานข้อมูล** การผ่านพิธีการศุลกากรและการ ให้บริการศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ e-Advance Tariff Ruling Pre Arrival Processing e-Register Pre-Check Personal/Household effects การรายงานเรือเข้า อัตราแลกเปลี่ยน แบบฟอร์ม ใบอนุญาต/ใบรับรอง ฐานข้อมูลวัตถุดิบทราย ยาเสพติด พรหมไม่/ พันธุ์พืช/ ราคาสินค้า กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า 4) **ระบบการติดตาม** สถานะการให้บริการ ทางศุลกากร(e-Tracking) และส่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเอง 5) **ประกาศ** ..กฎหมาย ศุลกากร/กฎหมายอื่น ข้อมูลรายละเอียดการผ่านพิธีการศุลกากร การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี สิทธิ พิเศษทางการค้า คู่มือสำหรับประชาชน **A/S**

1.4.2 การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ

มีความน่าเชื่อถือ

- กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล **D/A/B**
- นำเทคโนโลยีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) /ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีคุณลักษณะ/คุณสมบัติครบถ้วน ครบถ้วน 5 ประเด็น สำคัญ ได้แก่ 1) การระบุตัวบุคคล 2) การควบคุมการเข้าถึง 3) การรักษาความลับ 4) ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล 5) การป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบ **D/S**
- นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลจัดเก็บข้อมูล/ระบบการตรวจสอบ ข้อมูล (กฎเกณฑ์การตรวจสอบ/เจ้าหน้าที่) **D/S**

มีความพร้อมใช้งานและข้อมูลทันสมัย

- ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์ใน ลักษณะที่พร้อมทำงานได้ทันที (Hot Site) (ตรวจสอบ ประมวลผล จัดเก็บให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา) **D/B/A**
- จัดส่งข้อมูล ติดตาม เรียกข้อมูลไปใช้ประโยชน์ตาม ความ ต้องการเฉพาะบุคคลและภาพรวมได้อย่าง Real Time **D/S**
- พัฒนาระบบการวิเคราะห์ ประมวลผลในรูปสถิติ/รายงาน ด้วยระบบสารสนเทศศุลกากร (CIS) ที่มี Function Sort/Filter สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานและวางแผน
- จัดทำฐานข้อมูลพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทันที ฐานข้อมูล ราคาสินค้า ฐานข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรอง/ATIGA e-Form D

สะดวกต่อผู้ใช้งาน

- รูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานและสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล (Sort/Filter/Excel/ Word...) **R/B/A**
- Upload e-Tracking System ใน Mobile Application **R/S**
- Line: Customs Chatbot (Mr. Arkorn) สอบถาม/รับข้อมูลด้านศุลกากรโดยอัตโนมัติ 7 ด้าน สะดวก รวดเร็ว ทุกเวลา/สถานที่ ตลอด 24 ชั่วโมง **R/S**

1.4.3 วิเคราะห์ ประมวลผลและสามารถนำไปเผยแพร่ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อการใช้ประโยชน์ของสาธารณะ

- 1) ฐานข้อมูลสถิติการค้าระหว่างประเทศ การค้าชายแดน ผ่านแดน ถิ่นค้า จำแนกตามประเทศ ชนิดสินค้า ระยะเวลาในเชิงเปรียบเทียบ สถิติระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศทางน้ำ/บก/อากาศยาน **R/B**
- 2) ระบบฐานข้อมูลอัตราอากร/ ค้นหาคำวินิจฉัยพิทักษ์อัตราอากรทาง อิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นข้อมูล พรบ.ศุลกากร พรก.พิทักษ์อัตราศุลกากร ประกาศกรมศุลกากรและกระทรวงคลัง สิทธิพิเศษต่าง ๆ คำวินิจฉัย พิทักษ์ของกรมศุลกากร และ WCO ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ ประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดประเภทพิทักษ์สินค้านำเข้า-ส่งออก **R/A**
- 3) ระบบการให้บริการตีความพิทักษ์อัตราศุลกากร/ถิ่นกำเนิดสินค้าล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (Tariff e-Service) **R/A**
- 4) e-Tracking System แสดงถึงรายละเอียดข้อมูลและติดตามสถานะ การรับบริการทางศุลกากร **R/S**
- 5) รายงานผลการวิเคราะห์และประเมินผลการวางแผนการจัดหา พัสตูประจำปีและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การใช้จ่ายงบประมาณ รายงาน การเงิน **R/A**
- 6) รายงานประจำปีกรมศุลกากร จุลสารศุลกากร **R/B**
- 7) นำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น One Page Factsheet หรือ Infographic

(ตัวอย่าง) หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ประเด็นที่ 6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

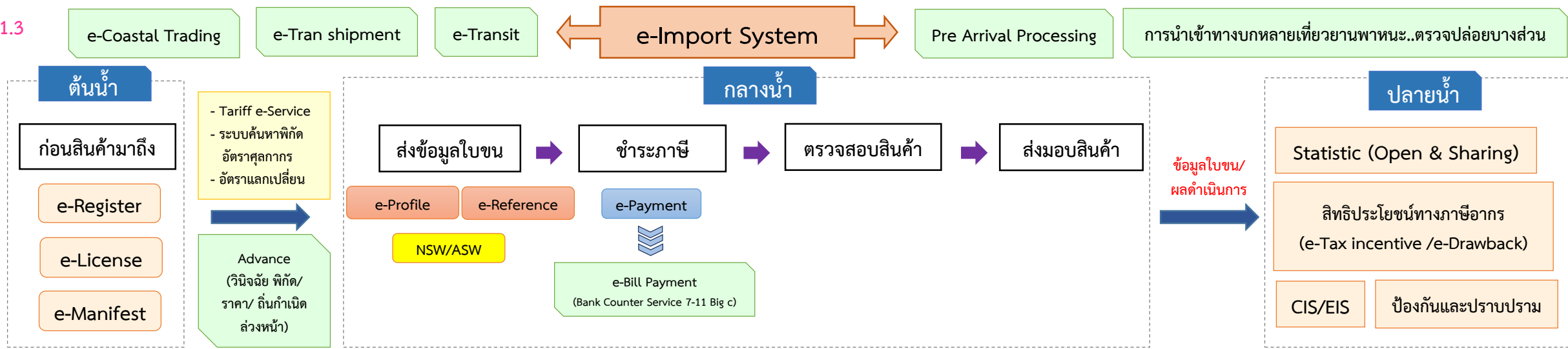
- 6.1.1 มีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ 6.1.2 มีการติดตามควบคุมกระบวนการ 6.1.3 ออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ แบบ end to end Process
6.1.4 มีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการ

6.1.1

6.1.2



6.1.3



เทคโนโลยีที่นำมาใช้

ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (TCES/NSW/ASW) ที่เป็นระบบศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก โลจิสติกส์ในประเทศ/ระหว่างประเทศในรูปแบบ G2G B2G/G2B B2B โดยยึดแนวทางการพัฒนาระบบ Single Window ของ United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business Recommendation NO.33, WCO The Single Window Concept the WCO's perspective, ASEAN Agreement to Establish ASW

กระบวนการที่ถูกยกระดับ

รูปแบบการขอใบอนุญาต/ใบรับรอง กระบวนการนำเข้า ส่งออก ผ่านแดน และถ่ายลำสินค้า และกระบวนการชำระภาษี โดยมีหลักสำคัญ คือ พัฒนาการให้บริการด้วยข้อมูลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐาน โดยสามารถบันทึกข้อมูลในครั้งเดียว (Single Entry) แล้วนำไปใช้ได้หลายธุรกรรม หากมีธุรกรรมใดเกี่ยวข้องตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไปก็พิจารณาให้มีการยื่นข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Submitted once/Single Submission) ซึ่งรวมไปถึงให้มีการตัดสินใจ ณ จุดเดียวในการตรวจปล่อยสินค้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Single Decision Making)

ผลงานที่โดดเด่น

- NSW/ASW ศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลนำเข้า/ส่งออก ใบอนุญาต/ใบรับรอง โลจิสติกส์ (37 หน่วยงาน 18 สถาบันการเงิน ศุลกากรอาเซียน ในปี 2563 มีผู้ประกอบการลงทะเบียน ประมาณ 10,000 ราย แลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 109,095,580 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งข้อมูลใบแจ้งการนำเข้า/ส่งออก สินค้าควบคุม (เอกสาร RGOODSPMT) จำนวน 427,955 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รับส่งข้อมูล ATIGA e-FORM D จำนวน 505,287 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- จำนวนดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน NSW e-Tracking มากถึง 25,854 ครั้ง ที่สามารถติดตามสถานะการบริการทางศุลกากรด้วยระบบ Internet และ mobile
- รางวัล eASIA Award 2019 ประเภท "Gold Award" ด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ /คณะกรรมการด้านการค้าและอิเล็กทรอนิกส์แห่งเอเชียแปซิฟิก

6.1.4

6.1.1

6.1.1 หน่วยงานมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “องค์กรศุลกากรชั้นนำที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคมด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ” ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) โดยได้กำหนดพันธกิจหลักของกรมศุลกากรไว้ 4 ด้าน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การปฏิบัติตามพันธกิจที่กำหนดไว้ลุล่วงตามเป้าประสงค์ กศก. ได้ทำการทบทวนองค์กรตามระดับการพัฒนางานการสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 และดำเนินการออกแบบ ปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงานทั้งในกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยเฉพาะกระบวนการสร้างคุณค่าที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการทางศุลกากรที่ทัดเทียมมาตรฐานสากล ง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้นทุนต่ำแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างความสมดุลระหว่างการควบคุมทางศุลกากรและการอำนวยความสะดวกทางการค้า กศก. จึงได้ออกแบบ “ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร” (Thai Customs Electronics System : TCES) ซึ่งเป็นระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงบทบาทของกรมศุลกากรในอดีตที่เป็นเพียง “หน่วยงานจัดเก็บภาษี” ไปสู่หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกทางการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยออกแบบระบบ TCES ที่ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่กระบวนการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากร ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำของกระบวนการทางศุลกากรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วยหลายระบบงานย่อย เริ่มตั้งแต่ การลงทะเบียนผู้ขอรับบริการ การส่ง-รับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้ในการจัดทำและยื่นใบขนสินค้าและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ การขอใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี ต่อเนื่องไปยังการตรวจปล่อยสินค้า การชำระหรือการขอคืนภาษี และรองรับการดำเนินกระบวนการอื่น ๆ ต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อย เช่น e-Register e-Licensing e-Manifest e-Reference e-Profile e-Import e-Export e-Transit e-Coastal Trading e-Payment e-Guarantee e-Matching e-Tracking e-Express e-Commerce e-Tax Incentive e-Drawback e-Refund และได้้นำระบบหรือแนวคิดดังกล่าวไปพัฒนาต่อยอดในรูปแบบ Single Form โดยการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต/ใบรับรอง/ถิ่นกำเนิดสินค้าที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 หน่วยงานในการควบคุม กำกับนำเข้า-ส่งออกสินค้าต้องห้ามต้องกำกับ ภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) และพัฒนาต่อยอดให้ครอบคลุมด้วยการนำข้อมูลในระบบ NSW ไปเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล/หนังสือการรับรองถิ่นกำเนิดสินค้ากับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนและประเทศคู่ค้าอื่น ๆ ภายใต้ ระบบ ASEAN Single Window (ASW) ที่ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว ในรูปแบบ Single Form นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาต่อยอดการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลใบขนสินค้าของอาเซียน ASEAN Customs Declaration Document (ACDD) และ Sanitary and Phyto-Sanitary Certificates (e-Phyto Certificate) รวมถึง มีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกรมธรรม์ประกันภัยการขนส่งสินค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ Online & One Stop Service ซึ่งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภายใต้ระบบ TCES/NSW/ASW เป็นการยกระดับการให้บริการทางศุลกากรที่เรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดต้นทุนของผู้รับบริการและหน่วยงาน เพื่อมุ่งให้เกิดผลสำเร็จตามพันธกิจของกรมศุลกากรซึ่งเป็นไปตามแนวทางการพัฒนาและบริหารเครื่องมือเพื่อปรับปรุงพิธีการและระบบงานศุลกากรสำหรับเคลื่อนย้ายสินค้าและคนระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องภายใต้ต้นสัญญาเกี่ยวโตขององค์การศุลกากรโลก และกรอบความตกลงด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าภายใต้องค์การการค้าโลก ที่สามารถลดความซ้ำซ้อนในการค้าระหว่างประเทศ ที่ส่งผลให้เกิดการอำนวยความสะดวกทางการค้าในการเคลื่อนย้ายสินค้าข้ามพรมแดนและระบบโลจิสติกส์ ลดต้นทุนการเงิน ระยะเวลาและความไม่แน่นอน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลการอนุญาต การรับรอง การนำเข้าและส่งออกสินค้าข้อมูลโลจิสติกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชนทั้งในและต่างประเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (NSW/ASW)

กรมศุลกากรยังได้พัฒนาต่อยอดเชื่อมโยงข้อมูลระบบ TCES กับกระบวนการด้านการควบคุมทางศุลกากร (เช่น ระบบงานป้องกันปราบปราม ระบบงานคดี ระบบของกลาง) และกระบวนการสนับสนุนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ/สืบค้นข้อมูล ระบบสถิติ ระบบบัญชี ระบบตรวจสอบภายใน ระบบ KM ระบบบริหารงบประมาณ/จัดซื้อจัดจ้าง ระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล/ฝึกอบรม เป็นต้น) เพื่อให้การดำเนินพันธกิจงานด้านอื่น ๆ เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดประโยชน์ต่อรัฐ องค์กร และประชาชน

6.1.2 การติดตามควบคุมกระบวนการ

จากระบบ TCES และการเชื่อมโยงระบบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคข้างต้น กศก. ยังได้กำหนดแนวทางในการติดตามหรือควบคุมกระบวนการเหล่านั้นว่า มีปัญหาหรืออุปสรรคใด ๆ ในการปฏิบัติงานตามระบบหรือไม่ โดยการติดตามนั้นจะมีทั้งการติดตามในมิติของกรมศุลกากรเอง (เจ้าหน้าที่) และการติดตามสถานะกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการ โดยในส่วนของกรมศุลกากร ได้มีการประชุมและตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติในการกระบวนการต่าง ๆ ของกรมศุลกากร และที่สำคัญได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ในการติดตามและควบคุมกระบวนการ ได้แก่ ระบบติดตามทางศุลกากรด้วยระบบ Global Positioning System (GPS)/ Radio Frequency Identification (RFID) และระบบกุญแจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Lock System) ในการกำกับ ควบคุม ตรวจสอบการเคลื่อนย้ายสินค้าตั้งแต่เข้ามาจนกระทั่งตรวจสอบปล่อย มีระบบการติดตามสถานะการผ่านพิธีการศุลกากรทางอินเทอร์เน็ต (e-Tracking) โดยผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบสถานะการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าของผู้ประกอบการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถส่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินด้วยตนเอง ณ สถานประกอบการ ทั้งนี้ เพื่อให้การติดตามควบคุมกระบวนการดังกล่าวข้างต้นสะท้อนถึงการเล็งเห็นถึงปัญหา อุปสรรค ปัจจัยอื่นที่บ่งชี้หรือแสดงถึงความไม่สำเร็จหรือไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินกระบวนการ ที่ส่งผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบต่อเป้าหมายองค์กร และการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมศุลกากรจึงได้กำหนดตัวชี้วัดในการติดตามควบคุมกระบวนการ อาทิ 1) ประกาศกรมศุลกากร เรื่องการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่กำหนด “ระยะเวลาการปฏิบัติงาน” ของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากรที่สำคัญรวมทั้งสิ้น 26 กระบวนการย่อย ตั้งแต่กระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้า (9 กระบวนการย่อย) กระบวนการส่งเสริมการส่งออก (9 กระบวนการย่อย) กระบวนการควบคุมทางศุลกากร และกระบวนการอื่น ๆ (8 กระบวนการย่อย) กำหนดให้ทุกส่วนงานจัดเก็บระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงของกรมศุลกากรเพื่อพิจารณา กำหนดนโยบายหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลต่อระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการนั้น ๆ และ 2) ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบปล่อยสินค้าตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก (Time Release Study: TRS) ในมิติของกระบวนการนำเข้า ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด กศก. ได้ทำการศึกษาระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบปล่อยสินค้า (Time Release Study: TRS) ซึ่งเป็นวิธีการวัดผลการดำเนินการจริงของกระบวนการตรวจสอบปล่อยสินค้า มาใช้เพื่อวัดค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ระหว่างเวลาที่สินค้ามาถึงท่า/ที่ จนกระทั่งสินค้าได้รับการขนย้ายออกจากท่า/ที่ ณ ท่า/ที่ที่นำสินค้าเข้าและส่งออก โดยจะสามารถวัดประสิทธิภาพ ทราบถึงประเด็นปัญหาหรือข้อขัดข้องของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดำเนินการโดยศุลกากร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการการนำเข้า-ส่งออก เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่พบในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดำเนินการโดยศุลกากร และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการการนำเข้า-ส่งออก และการเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านแดนต่อไป ในการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการติดตามกระบวนการดังกล่าว กรมศุลกากรได้ศึกษาและใช้ข้อมูลหลายแนวทาง ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินการของระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานกระบวนการหลักที่ผ่านมา 2) Best Practice มาตรฐานการให้บริการทางศุลกากร (Service Standard) ของศุลกากรต่างประเทศ และ 3) แนวทางการวัดเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบปล่อยสินค้าขององค์การศุลกากรโลก WCO Guide to measure the time required for the release of goods V.2 Year 2011 โดยนำผลการศึกษาระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบปล่อยสินค้าตามแนวทางขององค์การศุลกากรโลก (TRS) เทียบเคียงกับ Best Practices ของประเทศต่าง ๆ

6.1.3 กรมศุลกากรได้ออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าโดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแบบ End to End Process คิดเป็นร้อยละ 100 ของกระบวนการทั้งหมด ที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงานที่สอดคล้องกับพันธกิจงานหลักของกรมศุลกากร จำนวน 2 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้าภายใต้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Customs Electronic System: TCES) สำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้าและโลจิสติกส์ ตั้งแต่การลงทะเบียน (e-Register) การรายงานเรือ (e-Manifest) การส่งรับข้อมูลรายละเอียดสินค้านำเข้า การชำระเงินค่าอากรและภาษี การตรวจสอบเอกสารและสินค้า การตรวจสอบปล่อยและส่งออกสินค้า (อาทิ e-Import e-Export e-Payment e-Matching e-Guarantee e-Matching e-Transit e-Coastal Trading e-Express e-Tracking) และจัดตั้งระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว National Single Window (NSW) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาต ใบอนุญาติ ใบรับรองการนำเข้าและส่งออกสินค้านระหว่างหน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต/ใบรับรอง (37 หน่วยงาน) และหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าของหน่วยงานศุลกากรของประเทศสมาชิกอาเซียนภายใต้ระบบ ASEAN Single Window (ASW) โดยมีหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศที่ดำเนินการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลและปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้ขนส่งสินค้า ตัวแทนผู้ขนส่งสินค้า การท่าเรือแห่งประเทศไทย/ท่าเรือเอกชน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาต/ใบรับรอง (37 หน่วยงาน) ธนาคาร/สถาบันการเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ไทย การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบกิจการคลังสินค้าทัณฑ์บน/เขตปลอดอากร และหน่วยงานศุลกากรของประเทศสมาชิกอาเซียน และ 2) กระบวนการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร (การจัดตั้งและตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ คลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบกิจการคลังสินค้าทัณฑ์บน และเขตปลอดอากร การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นต้น

6.1.4 กรมศุลกากรมีผลงานที่โดดเด่นที่เกิดจากการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการการนำเข้าและส่งออกสินค้าภายใต้ระบบ NSW และ ASW โดยมีหลักการและวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการเพื่อบริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียวให้กับผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทนออกของ และผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น สามารถส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ลดความผิดพลาดและลดการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่าเพิ่ม อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจได้อย่างสะดวกรวดเร็วแบบครบวงจร ในรูปแบบ G2G, B2G/G2B, B2B ทำให้ลดต้นทุนการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดกระบวนการของการค้าระหว่างประเทศ ที่เป็นระบบศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ ของประเทศ ยึดแนวทางการพัฒนาระบบ Single Window ตามแนวทางของ UN/CEFACT (United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business) Recommendation No.33, WCO (World Customs Organization) The Single Window Concept the World Customs Organization's perspective, ASEAN (Association of Southeast Asian Nations) ASEAN Agreement to Establish ASW ซึ่งปัจจุบัน มีหน่วยงาน 37 หน่วยงาน และ 18 สถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากรแล้ว โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอน ของการดำเนินงานนำเข้า-ส่งออก และการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking) ตลอด 24 ชั่วโมง กรมศุลกากรอยู่ระหว่างพัฒนาระบบคำขอหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate of Origin) ผ่านระบบ NSW ร่วมกับกรมการค้าต่างประเทศ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และร่วมกับกรมวิชาการเกษตร กรมประมง กรมปศุสัตว์ และสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ พัฒนาระบบคำขอใบอนุญาต/ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Sanitary and Phyto-sanitary Certificate : SPS) ผ่านระบบ NSW โดยบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจกับระบบ NSW ของประเทศ

กล่าวโดยสรุป ผลดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกภายใต้ระบบ TCES NSW และ ASW ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นการยกระดับการให้บริการทางศุลกากรสำหรับกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้าที่มีการพัฒนารูปแบบการขอใบอนุญาต/ใบรับรอง กระบวนการนำเข้า ส่งออก ผ่านแดน และถ่ายลำสินค้า และกระบวนการชำระภาษี โดยมีหลักสำคัญ คือ พัฒนาการให้บริการด้วย ข้อมูล/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐาน โดยสามารถบันทึกข้อมูลในครั้งเดียว (Single Entry) แต่สามารถนำไปใช้ได้หลายธุรกรรม หากมีธุรกรรมใดเกี่ยวข้องตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไปก็พิจารณาให้มีการยื่นข้อมูลเพียงครั้งเดียว (Submitted once/Single Submission) ซึ่งรวมไปถึง ให้มีการตัดสินใจ ณ จุดเดียวในการตรวจสอบปล่อยสินค้าของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Single Decision Making) โดยมีผลงานที่โดดเด่นที่ส่งผลต่อการบรรลุผลของตัวชี้วัดพันธกิจของหมวด 7 อาทิ ระบบ NSW ศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลนำเข้า/ส่งออก ใบอนุญาต/ใบรับรองโลจิสติกส์ บูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ/ธุรกิจในประเทศ 37 หน่วยงาน สถาบันการเงิน 18 แห่ง และระหว่างศุลกากรอาเซียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีผู้ประกอบการลงทะเบียนแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW ประมาณ 10,000 ราย มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW จำนวน 109,095,580 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน Message ที่รับ-ส่งผ่าน NSW เฉลี่ยเดือนละ 11 ล้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งข้อมูลใบแจ้งการนำเข้า-ส่งออก สินค้าควบคุม (เอกสาร RGOODSPMT) จำนวน 427,955 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การรับส่งข้อมูล ATIGA e-FORM D จากประเทศอาเซียน จำนวน 505,287 เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ประกอบการสามารถติดตามสถานการณ์รับบริการทางศุลกากรผ่านทาง Internet (e-Tracking System) โดยมีจำนวนการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน NSW e-Tracking มากถึง 25,854 ครั้ง และในส่วนของ e-Bill Payment มีอัตราการชำระค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ผ่านระบบ e-Payment เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการชำระฯ ปีงบประมาณ 2562 อยู่ที่ร้อยละ 57.24 ปีงบประมาณ 2563 อยู่ที่ร้อยละ 62.96 และปีงบประมาณ 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ม.ค. 2564) อยู่ที่ร้อยละ 69.3 ปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกอบการที่ชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ที่ร้อยละ 69.30 โดยระบบ e-bill Payment นี้ อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการสามารถส่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ด้วยตนเอง มีสถิติการส่งพิมพ์ใบเสร็จด้วยตนเองมากถึง 5,737,033 ฉบับ ส่งผลให้ผู้ประกอบการลดระยะเวลาติดต่อกับกรมศุลกากร ได้ถึง 3 ชั่วโมง/ครั้ง และลดค่าใช้จ่ายได้ 434 บาท/ครั้ง

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ "eASIA Award 2019 ประเภท "Gold Award" “ ด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากคณะกรรมการด้านการค้าและอิเล็กทรอนิกส์แห่งเอเชียแปซิฟิก

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
			ปี 2561 (2018)	ปี 2562 (2019)	ปี 2563 (2020)	% ความสำเร็จ
การจัดอันดับในระดับนานาชาติ - คะแนนการจัดอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ด้านการค้าระหว่างประเทศ	คะแนน	84.65	84.10	84.65	84.65	100.00

กรมศุลกากรมีผลดำเนินการบรรลุตามนโยบายของรัฐบาล โดยกรมศุลกากรกำหนดเป้าหมายผลของค่าคะแนนของการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจในประเทศไทย ด้านการค้าระหว่างประเทศ ของธนาคารโลก เทียบกับ 190 ประเทศ ในช่วงปี ค.ศ. 2020 ไม่น้อยกว่าในปี ค.ศ. 2018 - 2019 โดยกรมศุลกากรได้ดำเนินการมาตรการ/แนวทางที่ส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการและระยะเวลาการให้บริการลดลง อาทิ กระบวนการทางศุลกากรล่วงหน้าก่อนสินค้ามาถึง สำหรับของนำเข้าการไม่เรียก/ไม่รับสำเนาใบขนสินค้าที่มีในระบบ e-Customs การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางศุลกากรและอื่น ๆ ทำให้ประเทศไทยได้ค่าคะแนน 84.65 เท่ากับค่าเป้าหมายและสูงกว่าค่าคะแนนในปี ค.ศ. 2018 เท่ากับ 0.55 โดยมีต้นทุนและระยะเวลากะบวนการนำเข้าและกระบวนการส่งออกที่ธนาคารโลกใช้ในการจัดอันดับและค่าคะแนนของไทยเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียน อาทิ สิงคโปร์ มาเลเซีย ลาว เวียดนาม และอินโดนีเซีย ตามที่ปรากฏในตาราง

อันดับ ค่าคะแนน ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายการนำเข้าและส่งออกตามรายงานการศึกษา Ease of Business : Trading Across												
ประเทศ	Singapore		Malaysia		Thailand		Lao		Vietnam		Indonesia	
อันดับ /ค่าคะแนน	47	89.6	49	88.5	62	84.6	78	78.1	104	70.8	116	67.2
Time/Cost	Time	Cost	Time	Cost	Time	Cost	Time	Cost	Time	Cost	Time	Cost
Export	12	372	38	248	55	320	69	375	105	429	117	350
Import	36	260	43	273	54	277	71	339	132	556	205	547

ง่าย ๆ แค่นี้

- ▶ ลดระยะเวลา เหลือเพียง 1 นาที
- ▶ ประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น 5 เท่า

ง่ายสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา

- ▶ ระยะเวลาการติดต่อ 3 ชั่วโมง/ครั้ง
- ▶ ลดต้นทุน 334 บาท/ครั้ง เฉลี่ยปีละ 21 ลบ.

ออกของทันทีเมื่อสินค้ามาถึง

- ▶ ยื่นใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์
- ▶ ลดระยะเวลาผ่านพิธีการศุลกากร

ส่งออกทันใจแบบไร้เอกสาร

- ▶ เชื่อมโยงบัญชีใบกำกับกับการขนย้ายสินค้า
- ▶ ระยะเวลาการตรวจสอบหน้าประตู เหลือ 20 วินาที
- ▶ ลดต้นทุนโลจิสติกส์ ประมาณ 3,000 ล้านบาท/ปี

ง่าย ถูกต้อง รวดเร็ว

- ▶ เชื่อมโยง e-ATIGA FORM D ระหว่าง 10 ประเทศในกลุ่มอาเซียน
- ▶ ยกเว้นอากรและลดอัตราอากรรวม 285,956 ข้อความอิเล็กทรอนิกส์

บูรณาการข้อมูล ณ หน้าต่างเดียว

- ▶ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน
- ▶ ลด ขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายของกระบวนการโลจิสติกส์และกระบวนการนำเข้าและส่งออก



Drive-Through
X-Ray Scanners



Pre-Arrival
Processing

E-Matching



ASW



ตัวอย่าง

Customs Innovation Excellence

เข้าใจง่าย
แม่นยำทันเวลา



Customs Information System : CIS

- ▶ ใช้ Business Intelligence (BI) รวบรวมประมวลผล จัดทำรายงานสารสนเทศศุลกากร

Executive Information System (EIS)

- ▶ วิเคราะห์ สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
- ▶ ข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้เชิงเปรียบเทียบ ในรูปแบบ Dashboard on Mobile

Customs Chatbot

เข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทุกที่ ทุกเวลา

- ▶ ตอบคำถามและให้บริการข้อมูลด้านศุลกากร อัตโนมัติ



World Customs Database

- ▶ แลกเปลี่ยนข้อมูลของเจ้าหน้าที่ศุลกากรทั่วโลก ในการกิจการบังคับใช้กฎหมายขององค์การศุลกากรโลก



ThailPR

ค้นหาสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว

- ▶ ฐานข้อมูลค้นหา ตรวจสอบเครื่องหมายการค้าบนเว็บไซต์เปิด
- ▶ ลดระยะเวลา ขั้นตอน เอกสาร

เพิ่มประสิทธิภาพอำนวยความสะดวกและการควบคุมทางศุลกากร

- ▶ นำหลักการบริหารความเสี่ยงมาคัดกรองการตรวจ สอบสินค้า
- ▶ อัตราการเปิดตรวจลดลงได้จาก 37% เหลือ 26% ในปี พ.ศ. 2562
- ▶ ลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย

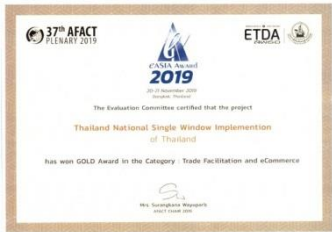


Profile
System

ผลดำเนินงานและรางวัลแห่งความสำเร็จ



รางวัลความสำเร็จจากต่างประเทศ



รางวัล eASIA Award 2019 ระดับ GOLD AWARD

สาขา Trade Facilitation and e-Commerce

ของ Asia Pacific Council for Trade Facilitation and Electronic Business (20 ประเทศ)

รางวัล Asia Environmental Enforcement Awards 2018 จากองค์การสหประชาชาติ

CITES :

- ประเทศไทยไม่ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการค้าช้างผิดกฎหมายจากการประชุม CITES COP 18 ซึ่งเดิมที่ต้องพัฒนาและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการทางช้างแห่งชาติ
- ปี 2561 ประเทศไทยพ้นจากบัญชีประเทศเฝ้าระวังของ CITES

หน่วยงานปราบปรามยาเสพติดดีเด่น จากปฏิบัติการ Operation Mekong Dragon Asia Pacific 2561 โดย สำนักงานประสานงานการข่าว ทางศุลกากรขององค์การศุลกากรโลก ประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (RILO AP)

IPR :

ปี 2560 ประเทศไทยหลุดพ้นจากบัญชี Priority Watch List มาเป็น Watch List เกี่ยวกับการละเมิดทรัพย์สิน

ทางปัญญา ประกาศโดย Office of The United States Trade Representative (USTR)

Illegal Unreported and Unregulated Fishing : IUU

เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2562 สหภาพยุโรปได้ประกาศปลดสถานะใบเหลืองของภาคประมงไทย เพื่อแสดงการยอมรับต่อความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (IUU) ของไทย

ผลดำเนินงานและรางวัลแห่งความสำเร็จ



รางวัลความสำเร็จในประเทศ



รางวัลส่วนราชการส่งเสริมการบริหารทรัพยากรบุคคลดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2561
จากมูลนิธิพันเอกจินดา ณ สงขลา

รางวัลการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล ตามโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ
จากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) : DGA (จาก 323 หน่วยงาน)

รางวัลเลิศรัฐ จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
2561 สาขารับราชการแบบมีส่วนร่วม ประเภทเปิดใจใกล้ชิดประชาชน ระดับดีเด่น
"โครงการพันธมิตรศุลกากร"

2562 สาขารับการภาครัฐ ระดับชมเชย "เติมเต็มพิธีการศุลกากรให้สมบูรณ์ด้วยระบบรับชำระ
เงินทางอิเล็กทรอนิกส์"

2563 สาขาคณาภพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0
สาขารับการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ ระดับดี "e-Bill Payment"

รางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส (NACC integrity Awards) ครั้งที่ 7 และครั้งที่ 9
จากสำนักงาน จากสำนักงาน ป.ป.ช.

รางวัล Digital Transformation Award 2019 จากสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

รองชนะเลิศอันดับ 2 สาขา Integrated Excellence "โครงการระบบ NSW"

รางวัล "องค์กรคุณธรรมต้นแบบ" เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2564 จากคณะกรรมการ
ส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ