



กรมศุลกากร

กรมศุลกากร กำหนดนโยบายและเป้าหมายการเพิ่มการอำนวยความสะดวกทางการค้าแก่ผู้ประกอบการทั้งก่อน ระหว่างและภายหลังการนำเข้า/ส่งออก โดยเน้นย้ำถึงการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน และเพื่อก้าวเข้าสู่ Customs 4.0 ที่รองรับระบบราชการ 4.0 กรมศุลกากรได้กำหนดแนวทางดำเนินการ 12 มิติ โดยมีมิติที่ 1 : ศุลกากรคุณธรรม ด้วยกลยุทธ์เสริมสร้างธรรมาภิบาลและภาพลักษณ์ขององค์การ มุ่งเน้นความโปร่งใส สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ทั้งนี้ ได้นำนโยบายมาปรับให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยได้บรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากรระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า ด้วยกลยุทธ์ข้อที่ 1.3 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร ประกอบด้วย 6 โครงการ หนึ่งในนั้นคือ **โครงการพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliances)** ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีของกรมศุลกากร เป็นระยะเวลาต่อเนื่อง 5 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2559 - 2563 โดยมีเป้าหมายให้สำนักบริหารกลางเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินโครงการ มีการกำหนดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ภาคเอกชนกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการ ครอบคลุมระยะเวลา และกิจกรรมการดำเนินงาน



ผู้บริหารของกรมศุลกากร มีการสื่อสารนโยบาย/ทิศทางในการปฏิบัติราชการที่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร หลายช่องทาง อาทิ 1) การมอบนโยบายแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารกรมศุลกากร หัวหน้าส่วนราชการทุกระดับและผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบติดตามการดำเนินงานของกรมศุลกากร เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2560 2) Line (กลุ่มไลน์ผู้บริหารระดับสูง : Thai Customs มีสมาชิกจำนวน 121 ราย, กลุ่มไลน์ผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร : Customs Think Thank มีสมาชิกจำนวน 147 ราย, กลุ่มไลน์คณะทำงานพันธมิตรศุลกากร (CA) มีสมาชิก 29 ราย, กลุ่มไลน์คณะทำงานย่อย AOC CA มีสมาชิก 52 ราย) 3) เวทีการประชุม คณะกรรมการ/คณะทำงาน/สัมมนา เป็นต้น

กรมฯ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพันธมิตรศุลกากร (Customs Alliance Team : CA) โดยมีอธิบดีกรมศุลกากรเป็นหัวหน้าคณะทำงาน ที่ปรึกษา/รองอธิบดี ผู้อำนวยการสำนักผู้เชี่ยวชาญด้านพิกศุลกากร ราคาสินค้า พิธีการศุลกากร กฎ ระเบียบ สิทธิประโยชน์ การสืบสวนและปราบปราม และเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบคณะทำงาน รวม 22 คน มีอำนาจหน้าที่กำหนดแนวทางและดำเนินการในการเข้าพบหรือเชิญผู้บริหารภาคเอกชนและ

ตัวแทนสมาคม สมาพันธ์ต่างๆ เพื่อประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและจัดกิจกรรมเชิงภาคเอกชนเข้าร่วมเป็นสมาชิกพันธมิตรศุลกากร โดยมีการลงนามเป็นสมาชิกและการเห็นชอบร่วมกัน (Memorandum of Agreement: MOA) และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวขยายครอบคลุมทุกพื้นที่การปฏิบัติงาน จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานย่อยพันธมิตรศุลกากร (Account Officer Center : AOC) จำนวน 39 คน ในการเป็นคณะทำงานกลางที่คอยประสานงานกับภาคเอกชนที่เป็นสมาชิกเพื่อแก้ไขปัญหา และประสานงานระหว่างภาคเอกชนและผู้เชี่ยวชาญระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป ของสำนักสำนักงานศุลกากร และด่านศุลกากรต่างๆ (Account Officer Expert: AOX) จำนวน 67 คน

การเปิดระบบราชการในระดับการให้ข้อมูล (Inform)

และระดับการปรึกษาหารือ (Consult)

กรมศุลกากรมีการกำหนดช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารหรือสนับสนุนข้อมูลที่เป็นไปตามภารกิจของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ รวมกันไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง ได้แก่

1. email : 1164@customs.go.th
2. หนังสือสอบถามส่งไปที่ ศูนย์บริการศุลกากร อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา ชั้น 1 กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา คลองเตย 10110
3. ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) ตั้งอยู่ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา ชั้น 1 กรมศุลกากร
4. เว็บไซต์ www.customs.go.th ซึ่งมีคณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์ของกรมศุลกากร โดยมีที่ปรึกษาเป็นหัวหน้าคณะทำงานและผู้แทนจากส่วนราชการเป็นคณะทำงาน มีหน้าที่ปรับปรุงรูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์ของกรมศุลกากรให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทันสมัยและทันเวลากับสถานการณ์ โดยส่วนราชการจะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ ตรวจสอบ ข้อมูลและนำเสนอคณะทำงานฯ เพื่อกลั่นกรองและปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ ปีละไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง โดยข้อมูลที่เผยแพร่ อาทิ

- 1) ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว/บุคคลทั่วไป/ผู้ประกอบการ
- 2) เรื่องน่ารู้และกฎหมาย อาทิ พิภตศุลกากร ราคาศุลกากร พิธีการศุลกากร สิทธิพิเศษทางการค้า สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก
- 3) ประกาศกรมศุลกากร ประกาศกระทรวงการคลัง ขยายทอดตลาด การจัดซื้อจัดจ้าง
- 4) คู่มือสำหรับประชาชน ฯลฯ

5. จุลสารศุลกากร ออกเป็นรายเดือนเผยแพร่ในรูปแบบเอกสารจัดส่งไปยัง ส่วนราชการและสถาบันที่เกี่ยวข้องและสนใจ และเผยแพร่ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบเว็บไซต์ ของกรมศุลกากร



ทั้งนี้ในเว็บไซค์มีการจัดทำสถิติการนำเข้า - ส่งออกเผยแพร่ในรูปแบบ Real Time ให้กับประชาชน/ผู้สนใจที่สามารถดาวน์โหลดข้อมูล www.customs.go.th ในหัวข้อ รายงาน สถิติภาพรวมตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการกำหนด และให้บริการข้อมูลสถิติการนำเข้าและส่งออก



ในรายละเอียดให้กับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ กระทรวงพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม ฯลฯ ผ่านระบบ IT Center ของกระทรวงการคลัง โดยหน่วยงานและสถาบันสามารถขอรหัสขอเข้าใช้บริการได้ตลอดระยะเวลา

กรมศุลกากรมีระบบในการจัดการข้อมูลที่เผยแพร่ใหม่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน ทันเวลาโดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมศุลกากร มีที่ปรึกษาเป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบ (Web Site) ของกรมศุลกากรให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบายและการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ให้ดำเนินการติดตามและพัฒนา รวมทั้งกลั่นกรองเนื้อหาข้อมูลก่อนนำเสนอบนเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมศุลกากร โดยมีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อให้ทันเวลาในการใช้งานหรืออยู่ในเวลาที่เหมาะสม และมีระบบการตรวจสอบข้อมูลใหม่มีความถูกต้อง ครบถ้วน

1) จัดทำระบบฐานข้อมูลกลาง (ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในอดีต ประเภทสินค้า แหล่งกำเนิด ต้นทางและปลายทางของสินค้าและตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง) เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเป็นระยะเวลาสั้น หากพบข้อมูลที่น่าสงสัยจะส่งให้ผู้ประกอบการเจ้าของข้อมูลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งกลับ เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องก่อนเผยแพร่

2) ทูกรอบ 6 เดือน จะมีการทบทวนข้อมูลสถิติที่เผยแพร่ว่ามีความไม่ถูกต้องหรือไม่ รวมถึงความไม่ถูกต้องของข้อมูลที่มีผู้แจ้งเข้ามาเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และส่งให้เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจึงทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล สถิติลงใน www.customs.go.th และ IT Center ของกระทรวงการคลัง พร้อมมีการแจ้ง การปรับปรุงไปยังผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มีระบบจัดการในการรับฟังความคิดเห็นอย่างชัดเจน

กรมศุลกากรมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) ที่หลากหลายที่สามารถรับฟังประเด็นปัญหา ความเห็นและข้อเสนอแนะ พร้อมสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาและนำมากำหนดนโยบายและวิธีการแก้ไขปัญหาโดยแจ้ง ผลการดำเนินป้อนกลับให้ผู้ประกอบการทราบ ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง เช่น

1) การเข้าพบปะผู้ประกอบการในโครงการพันธมิตรศุลกากร การให้บริการผ่าน ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center: CCC) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง โดยแบ่งเป็น 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่าย วิเคราะห์และพัฒนา

2) สายด่วนบริการทางศุลกากร (Customs Care Call Center : 1164) ตลอด 24 ชั่วโมง

- 3) www.customs.go.th หัวข้อ "ศูนย์บริการศุลกากร Customs Care Center" และหัวข้อ "พันธมิตรศุลกากร" (Customs Alliance : CA)
- 4) email : 1164@customs.go.th หรือ ca.teamsth@gmail.com
- 5) หนังสือสอบถามส่งไปที่ ศูนย์บริการศุลกากร อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา ชั้น 1 กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา คลองเตย 10110
- 6) Contact Point Telephone (063-904-2492-94, 063-904-2518) และเจ้าหน้าที่ AOC พร้อมอุปกรณ์การสื่อสารตลอดระยะเวลา 24 ชั่วโมงผ่าน Mobile จำนวน 24 ราย (ดูแลสมาชิกพันธมิตรศุลกากร 20 รายต่อคน)
- 7) แอปพลิเคชัน : CA..Line Group/ Facebook : กรมศุลกากร : The Customs Department

นวัตกรรมเพิ่มความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

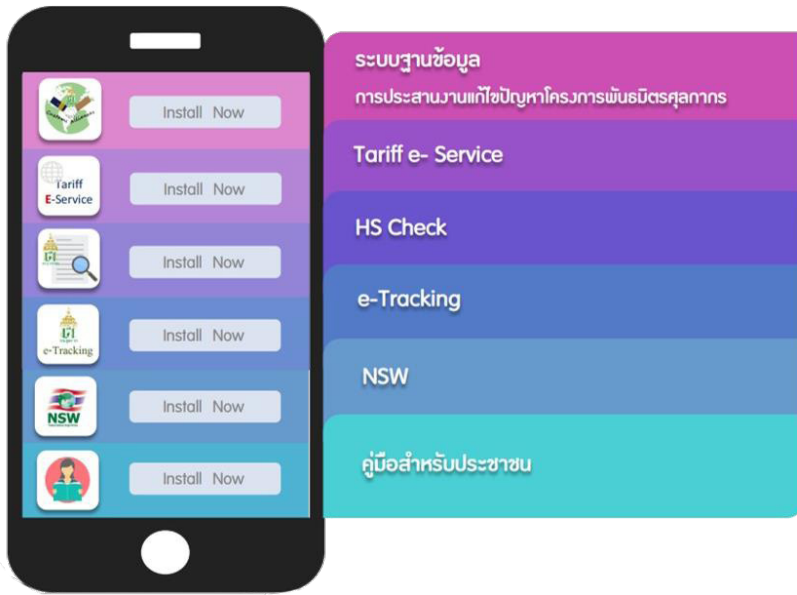
กรมศุลกากร ได้สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งนวัตกรรมดังกล่าว ล้วนเกิดขึ้นจากการประชุมหารือและร่วมกันสร้างแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างกรมศุลกากรกับผู้ประกอบการ เช่น ระบบสืบค้นผลคำวินิจฉัยประเภทพิกัดศุลกากร (Tariff e-Service) และการแนะนำพิกัดของสินค้าที่มีผลต่อการวินิจฉัยใหม่ (HS Check) ผ่าน Application HS Check ของ App Store & Google Play โดยขณะนี้ประชาชนขอติดตั้งระบบ (HS Check) จำนวน 10,131 ราย และใช้บริการสืบค้นพิกัด 25,000 ครั้ง เป็นต้น

ระบบฐานข้อมูลหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

กรมศุลกากรมีการจัดทำฐานข้อมูลที่มีความสำคัญ/เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของกรม รวมถึงงานนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล รวมทั้งมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ระบบ Reference File เพื่อใช้ในการประกอบการจัดทำข้อมูลเพื่อยื่นพิธีการนำสินค้าเข้าและส่งออก อาทิ พิกัดอัตราศุลกากร อัตราแลกเปลี่ยน (รปท.) รายงานเรือเข้า (ผู้ขนส่งทางเรือ/อากาศ) ใบอนุญาต/ใบรับรอง (ส่วนราชการที่ออกใบอนุญาต/ใบรับรอง) และอื่นๆ

- ระบบบริการ Tax Single Sign On (Tax SSO) เป็นระบบการให้บริการ 3 กรม ภาษี (กรมศุลกากร กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต) แก่ผู้ประกอบการทั่วประเทศผ่านระบบ Tax Single Sign On (Tax SSO) ณ จุดเดียวบนเว็บไซต์ www.customs.go.th โดยได้มีการพัฒนา ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบลงทะเบียน ระบบบริหารงานรายชื่อผู้ใช้งาน รวมถึงปรับปรุง ระบบงาน ให้สามารถรองรับการใช้งานระบบบริการ Tax Single Sign On (Tax SSO) ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ



- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (National Single Window :NSW) หรือระบบกลางการเชื่อมโยงข้อมูลของประเทศ โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งผู้ประกอบการนำเข้าส่งออก และพร้อมรองรับการเชื่อมโยง ข้อมูลกับ ASEAN Single Window (ASW) แล้ว ตั้งแต่ ปลายปี 2554 ปัจจุบัน ระบบ NSW ให้บริการเชื่อมโยง ข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนประมาณเดือนละ 7.5 ล้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหน่วยงานเชื่อมโยง ข้อมูลผ่านระบบ NSW ทั้งหมด 38 หน่วยงานและผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง (Stakeholders) เช่น ผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ตัวแทน ออกของ ผู้รับขนส่งสินค้า ผู้ให้บริการรับส่งข้อมูล (VAN/VAS)



นอกจากนี้ ประเทศไทยโดยกรมศุลกากรและกรมการค้าต่างประเทศได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูล ATIGA FORM D ควบคู่กับการออก ATIGA Form D แบบกระดาษ ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน โดยได้เชื่อมโยงข้อมูล ATIGA Form D ในลักษณะดังกล่าว กับประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม เริ่มเชื่อมโยงข้อมูล ATIGA Form D เพื่อใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสารแล้วตั้งแต่เดือนมกราคม 2561 รวมถึงอาเซียนอยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมการแลกเปลี่ยนเอกสารอื่นๆ

ความสำเร็จของการเปิดระบบราชการ

- การดำเนินงานของศูนย์บริการศุลกากร ในการให้บริการทุกช่องทางในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า 15,000 ราย ทั้งนี้ ในช่วงปี 2558-2560 มีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560 มีจำนวนผู้ใช้บริการ 183,009 ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีผู้ใช้บริการ 165,931 ราย
- ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของประชาชนต่อกรมศุลกากรดีขึ้น โดยจะเห็นได้จากผลการจัดอันดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมศุลกากร โดย ปปท. โดยมีพัฒนาการที่ดีอย่างก้าวกระโดด กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2560 อยู่ในอันดับที่ 31 (ค่าคะแนน 86.25) ดีขึ้นจากปี 2559 และ 2558 ที่อยู่ในอันดับ 88 (ค่าคะแนน 79.09) และ 119 (ค่าคะแนน 75.37) ตามลำดับ จาก 223 หน่วยงาน
- ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการพันธมิตรศุลกากร ปี 2561 พบว่าสมาชิกจำนวน 183 ราย มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถแจ้งผลการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วชัดเจนที่ร้อยละ 87.60 สมาชิกสามารถดำเนินพิธีการทางศุลกากรได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายที่ร้อยละ 82.80 และทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินพิธีการทางศุลกากรที่ร้อยละ 86.40 ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการบริการทางศุลกากรที่ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยสามารถสำแดงและขอรับบริการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทำให้ลดปัญหาการโต้แย้งกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งส่งผลให้ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการรอฟรับบริการ หรือติดตามผลการรับบริการกรณีมีการโต้แย้ง

