

การเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิต  
กับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล

โดย

นางอุษามาศ ร่วมใจ  
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๕๙  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐

## บทคัดย่อ

**เรื่อง** การเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล  
**ลักษณะวิชา** วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
**ผู้วิจัย** นางอุษามาศ ร่วมใจ **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ ๕๙

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ กระบวนการ รูปแบบและลักษณะโครงสร้างการบริการแบบ e-Service ของกรมสรรพสามิต ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (Thailand Digital Economy and Digital Government) เสนอแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ และรูปแบบระบบให้บริการการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตให้รองรับกับรัฐบาลดิจิทัลและประเทศไทย ๔.๐ และส่งเสริมให้เกิดความสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมในงานด้านการบริการของภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น จากสภาพการดำเนินการทางด้านระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิตยังมีปัญหาโดยรวม ระบบงานที่ทำยังมีสภาพการทำงานที่เริ่มมาโดยงานแยกส่วน การพัฒนาระบบงานมีความซ้ำซ้อนในการวางโครงสร้างทางด้านข้อมูล การพัฒนาเป็นโซโลบางระบบงาน ระบบงานใดระบบงานมัน เพราะขึ้นกับการออกแบบแต่ละครั้ง ไม่เป็นมาตรฐานในบางเรื่อง เช่น รหัสชื่อยี่ห้อ แบบ รุ่น ของสินค้า ทำให้การแลกเปลี่ยนใช้งานร่วมกันเป็นไปได้ยาก ให้ผลในการใช้งานข้อมูลร่วมกันได้ไม่เต็มที่ อีกทั้งต้องลงทุน และเสียค่าใช้จ่ายโดยรวมสูง เพราะแยกกันคิดแยกกันทำ ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลเดิมซ้ำหลายครั้ง เก็บข้อมูลซ้ำซ้อนในบางงาน ข้อมูลที่เก็บนั้นไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับฐานข้อมูลอื่น ดังนั้นจึงทำการบูรณาการข้อมูลได้ยาก

ซึ่งหากพิจารณา เปรียบเทียบการบริการ e-Service ของกรมสรรพสามิตที่ให้บริการอยู่ ณ ปัจจุบัน ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าหากัน และใช้งานร่วมกัน เพื่อตอบสนองการเป็น e-Service ที่ให้บริการประชาชนแบบสมบูรณ์ พร้อมก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และประเทศไทย ๔.๐ สนับสนุน เศรษฐกิจสังคมแบบดิจิทัล อีกทั้งยังต้องพัฒนาขีดความสามารถให้บริการเพิ่มเติมอีกหลายเรื่อง ประกอบด้วย

๑. การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของกรมสรรพสามิต โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัล เพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Thing)

๒. การบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบูรณาการข้อมูล กรมภาษี เพื่อการบริหารและรักษาความยั่งยืนทางการคลัง การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ระบบปฏิบัติการร่วมด้านภาษี (Tax Joint Operation) ภายใต้ความร่วมมือของกรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและป้องกันการรั่วไหลของค่าภาษีอากร โดยเชื่อมโยงข้อมูลภาษีอากรที่อยู่ในภารกิจของกรมภาษี รวมไว้ในระบบสืบค้นข้อมูลกำกับและติดตามการเสียภาษี (Tax Monitoring)

๓. การปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะ ด้วยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานกรมสรรพสามิตให้มีความทันสมัย สร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ผู้เสียภาษีและประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน อันได้แก่ การเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อการพิสูจน์ตัวตนและลดการแสดงเอกสารสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก

๔. การพัฒนาศักยภาพในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ผลจากการวิจัยจากการวิเคราะห์ ช่องว่าง (Gap Analysis) ของแต่ละประเด็น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กรมสรรพสามิต **ต้องเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลและประเทศไทย ๔.๐** ในประเด็นสำคัญ ๕ ประเด็น

๑. ภาพรวมกรมสรรพสามิตการนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต ในการรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมธุรกรรมหลักทุกธุรกรรม และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางทั้งผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และสำนักงานของกรมสรรพสามิต ซึ่งค่อนข้างมีความพร้อมในการเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล
๒. กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ยังเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสินค้าบางอย่างต้องมีการควบคุม กำกับดูแล เนื่องจากบริโภคแล้วเกิดผลเสียต่อสุขภาพ หรือเกิดความเสียหายในมิติของสังคมค่อนข้างสูง จึงยังคงต้องมีการกำกับเป็นการเฉพาะเช่น การออกไปอนุญาตขายสุรา ในเขต Zoning
๓. ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ สินค้าสรรพสามิต เพื่อให้สามารถ บูรณาการระบบภาษีข้ามหน่วยงาน แบบครบวงจรได้ ได้แก่ สินค้าประเภทบริการซึ่งจัดเก็บฐานภาษี จากรายรับ เช่นเดียวกับกรมสรรพากร และมีรอบระยะเวลาการชำระภาษีในวันเดียวกัน สามารถบูรณาการพัฒนากำหนด การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพในระดับการพัฒนาที่ ๓ ได้ และเป็น การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๔. ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายเพื่อลดขั้นตอนการทำธุรกรรมของผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบอุตสาหกรรมจดทะเบียนครั้งเดียว ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หากจะเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต สามารถทำธุรกรรมต่อเนื่องมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรมสรรพากร สามารถได้ใบทะเบียนสรรพสามิตได้ทันที เป็นต้น
๕. ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล คือ
  - ๕.๑ ข้าราชการทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยการพัฒนาตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ใน Creation) และเพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs)

ค

- ๕.๒ ในการทำงาน จะต้องรู้ เข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ต้องติดตามทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนารูปแบบ วิธีคิด และวิธีการทำงานให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี

## คำนำ

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล กรมสรรพสามิต บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปี ๒๕๕๒ และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระค่าใช้จ่ายกับผู้เสียภาษีและการจัดเก็บภาษี ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมากได้ส่งผลต่อบริบทของโลกให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกมิติไม่เว้นแม้แต่มิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีเหล่านั้นมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งทำให้รูปแบบการทำงาน การให้บริการ และการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือมีความเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ จึงมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์แนวนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อการเตรียมความพร้อมระบบการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตก้าวเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาการปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต จะเป็นแนวทางการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของกรมสรรพสามิต รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่สนใจโดยทั่วไป

(นางอุษามาศ ร่วมใจ)

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๕๙

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฌ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๖
ขอบเขตของการวิจัย	๗
วิธีดำเนินการวิจัย	๗
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๘
คำจำกัดความ	๘
<b>บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๑๐</b>
เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อโลก	๑๑
เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาครัฐ	๑๒
นโยบายของรัฐต่อการพัฒนารัฐบาลของกรมสรรพสามิต	๑๔
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)	๒๙
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)	๓๐
การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM)	๓๑
มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Data Standardization for e-Government Interoperability)	๓๒
<b>บทที่ ๓ การศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพสามิตและระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>๓๖</b>
ระบบภาษีสรรพสามิต	๓๖
ความสอดคล้องด้านนโยบายกรมสรรพสามิตกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต	๔๐
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต	๔๓
ระบบสารสนเทศภายในองค์กร	๔๔
ระบบการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล	๕๓

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระบบให้บริการ e-Service ผ่านอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device)	๕๖
ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบ ICT	๕๘
สภาพปัญหาของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๕๙
ผลการศึกษากิจการบริการการจัดเก็บภาษีอากร กรมสรรพากร และการจัดเก็บภาษีจากนำเข้า กรมศุลกากร	๖๓
ผลการศึกษาแนวทางการดำเนินงานระบบ National e-Payment และ National Single Window	๖๕
ผลการศึกษาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙)	๖๖
<b>บทที่ ๔ การวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต</b>	
<b>กับความพร้อมการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล</b>	<b>๖๘</b>
ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบ ICT	๖๘
ด้านยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	๗๐
ด้านประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)	๗๕
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)	
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ	๗๗
<b>บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>๘๖</b>
สรุป	๘๖
ข้อเสนอแนะ	๙๒
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๙๔</b>
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>	<b>๙๖</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒-๑	แสดงเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จการพัฒนาดิจิทัลประเทศไทย	๒๓
๒-๒	แสดงการจัดอันดับความยากง่ายในการจัดตั้งและประกอบธุรกิจ	๒๕
๒-๓	ตัวอย่างการจัดคำอธิบายชุดรายการข้อมูลบุคคล	๓๓
๒-๔	ตัวอย่างการอธิบายคุณลักษณะข้อมูล Surname หรือนามสกุล	๓๔
๓-๑	ตัวอย่างการกำหนดแผนงาน/โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔๒
๓-๒	แสดงการแยกประเภทสินค้าย่อยของแต่ละสินค้า	๖๑



## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๑-๑	ระบบงานสารสนเทศและการเชื่อมโยง กรมสรรพสามิต	๕
๒-๑	นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๔	๑๔
๒-๒	โครงสร้างการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ วปอ.	๑๕
๒-๓	วิสัยทัศน์ประเทศไทย และกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙)	๑๖
๒-๔	ประเทศไทย ๔.๐ วิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย	๑๘
๒-๕	ความสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒	๒๐
๒-๖	นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย	๒๑
๒-๗	ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะ ๒๐ ปี	๒๒
๒-๘	เป้าหมาย ตัวชี้วัด และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบดิจิทัลของประเทศไทย ๒๕๖๐	๒๔
๒-๙	แผนการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ ๕ การพัฒนาระบบดิจิทัลของประเทศไทย ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔	๒๘
๒-๑๐	แสดงโครงสร้างการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	๓๐
๒-๑๑	ประโยชน์ของการนำ Result Base Management มาใช้ในการบริหารงาน	๓๑
๒-๑๒	ตัวอย่างโครงสร้างข้อมูลบุคคลที่ทำการแลกเปลี่ยนในภาษา XML	๓๔
๓-๑	ขั้นตอนการจดทะเบียน/การขอใบอนุญาตทำสุรา ยาสูบ การแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม และการชำระภาษี	๓๗
๓-๒	ขั้นตอนการขอคืน ยกเว้นภาษี และการยื่นงบเดือน	๓๘
๓-๓	ขั้นตอนการขอลดหย่อนภาษี และการวิเคราะห์รายการภาษี	๓๙
๓-๔	แสดงความสอดคล้องวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของกรมสรรพสามิตและ ICT	๔๐
๓-๕	แสดงความสอดคล้องพันธกิจของกรมสรรพสามิตกับพันธกิจด้าน ICT	๔๑
๓-๖	สถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต	๔๔
๓-๗	ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติการด้านการจัดเก็บภาษี	๔๕
๓-๘	ระบบสารสนเทศด้านการกระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต	๔๖
๓-๙	ระบบสารสนเทศด้านการควบคุมโรงอุตสาหกรรม	๔๗
๓-๑๐	ระบบสารสนเทศด้านปฏิบัติงานภายในสำนักงาน	๔๘
๓-๑๑	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System : MIS)	๔๙
๓-๑๒	ระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๕๐
๓-๑๓	ข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจเฝ้าระวังเตือนภัย (Warning System)	๕๑
๓-๑๔	รายงานคาดการณ์การค้าภาษีสลวงหน้าสำหรับสินค้าน้ำมัน	๕๒
๓-๑๕	ระบบการติดตามการจัดเก็บภาษีรถยนต์ (Car Tracking System)	๕๒

## สารบัญแผนภาพ (ต่อ)

แผนภาพที่		หน้า
๓-๑๖	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application)	๕๓
๓-๑๗	ระบบบูรณาการรวมกรมศุลกากรข้อมูลการขออนุญาตนำเข้าสุรา ยาสูบผ่านระบบ NSW	๕๔
๓-๑๘	การนำเข้าข้อมูลเชื่อมโยงข้อมูล ๓ กรมภาษี มาใช้งานวิเคราะห์ผลการจัดเก็บภาษี	๕๕
๓-๑๙	ระบบให้ข้อมูลผลการจัดเก็บเงินกองทุนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	๕๖
๓-๒๐	ระบบให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	๕๗
๓-๒๑	ระบบให้ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device)	๕๘
๓-๒๒	กระบวนการงานธุรกรรมภาษี	๖๐
๓-๒๓	แบบปัญหาข้อมูล	๖๐
๓-๒๔	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ และยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง	๖๗
๕-๑	ความเชื่อมโยงของนโยบายรัฐ และแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล	๘๗
๕-๒	ความท้าทายในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านภาษีและรายได้	๙๑

# บทที่ ๑

## บทนำ

นโยบายคณะรัฐมนตรีภายใต้การบริหารราชการแผ่นดินของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ แถลงนโยบายด้านการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ข้อ ๖.๑๘ ต้องการให้มีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจัง ซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันในโลกรสมัยใหม่ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าผู้ที่มีความสามารถทางด้านการใช้ดิจิทัลได้มากกว่า ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบในสังคมเนื่องจากสามารถใช้ประโยชน์จากดิจิทัลเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร สร้างสรรค์นวัตกรรมและสิ่งใหม่ได้มากกว่า ทำให้พัฒนาเศรษฐกิจให้ก้าวหน้าได้ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นโยบายของทุกประเทศจึงพยายามเพิ่มขีดความสามารถทางด้านการใช้ดิจิทัลให้กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและผลักดันนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

ในการขับเคลื่อนนโยบายฯ ดังกล่าวไปสู่การเป็น Digital Thailand จำเป็นอย่างยิ่งที่นอกจากจะเร่งสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่สำคัญ เช่น คลาวด์ (Cloud) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) และ บิ๊กดาต้า (Big data) ที่มีผลทำให้ชีวิตที่ smarter พร้อมก้าวสู่สังคมดิจิทัล โดยเน้นที่การบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนได้ประโยชน์

ที่สำคัญคือรัฐธรรมนูญ ปี ๒๕๕๙ ได้กำหนดให้จัดทำ “ยุทธศาสตร์ชาติ” เพื่อเป็นกรอบนโยบายใช้จัดสรรงบประมาณของรัฐบาลชุดต่อ ๆ ไป คือ

มาตรา ๖๕ รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ชาติ เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้โดย มาตรา ๒๗๕ ให้คณะรัฐมนตรีจัดทำกฎหมายตามมาตรา ๖๕ ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศใช้รัฐธรรมนูญนี้ และดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับ โดยในมาตรา ๒๗๐ กำหนดให้วุฒิสภามีอำนาจตามมาตรา ๒๖๙ มีหน้าที่และอำนาจติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามหมวด ๑๖ ในการปฏิรูปประเทศ และการจัดทำและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติให้คณะรัฐมนตรีแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานต่อรัฐสภาเพื่อทราบทุกสามเดือน

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนจึงร่างยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูปประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรี ได้ลงมติมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแทนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ของประเทศ เพื่อเป็นกรอบแนวทาง

การดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้เกิดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลากหลายมาเปลี่ยนเป็นวิธีการดำเนินธุรกิจ การดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจที่แข่งขันได้ในเวทีโลก และความมั่นคงทางสังคมของประเทศต่อไป แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่งคั่ง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม ๔ ประการ คือ

๑. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ

๒. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๓. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

๔. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ดังนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้กำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ ดังนี้

ระยะที่ ๑ Digital Foundation (๑ ปี ๖ เดือน) ประเทศไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล

ระยะที่ ๒ Digital Thailand I Inclusion (๕ ปี) ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนในเศรษฐกิจสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ

ระยะที่ ๓ Digital Thailand II Full Transformation (๑๐ ปี) ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ

ระยะที่ ๔ Global Digital Leadership (๑๐-๒๐ ปี) ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๖ ยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล **“โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว”** มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดย

- บริการของภาครัฐตอบสนองการบริการประชาชนผู้ประกอบการทุกภาคส่วน ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ

- ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวก และเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

- มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บและบริหารฐานข้อมูลที่บูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ๔ ด้าน คือ

๑. จัดให้มีบริการอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว

๒. ปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพและหลักธรรมาภิบาลโดยเน้นบูรณาการ การลงทุนในทรัพยากรการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน

๓. พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่

๔. สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามมาตรฐาน open data และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจในกระบวนการทำงานของรัฐ

จะเห็นได้ว่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ การปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการต้นของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต การตรวจสอบ การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจัดเก็บจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างเพียงบางประเภทที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป โดยมีเหตุผลที่สำคัญในการพิจารณาจัดเก็บ คือ

๑. เป็นสินค้าและบริการที่บริโภคแล้วอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี เช่น สุรา ยาสูบ ไฟ สนามฆ่าแมลง ซึ่งรัฐจำเป็นต้องเข้าไปควบคุมดูแล เพราะเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ และต้นทุนทางสังคมสูง
๒. เป็นสินค้าและบริการที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย เช่น เรื่อยอร์ช เครื่องดื่มบางประเภท น้ำหอม แก้วคริสตัล โคมระย้า สถานอาบน้ำหรืออบตัว และนวด
๓. เป็นสินค้าที่ได้รับประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เช่น น้ำมัน ผลิตภัณฑ์น้ำมัน เป็นต้น
๔. เป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม เช่น รถยนต์ สารทำลายชั้นบรรยากาศ สารคลอโรฟลูออโรคาร์บอน (Chlorofluorocarbon; CFC) และสนามกอล์ฟ

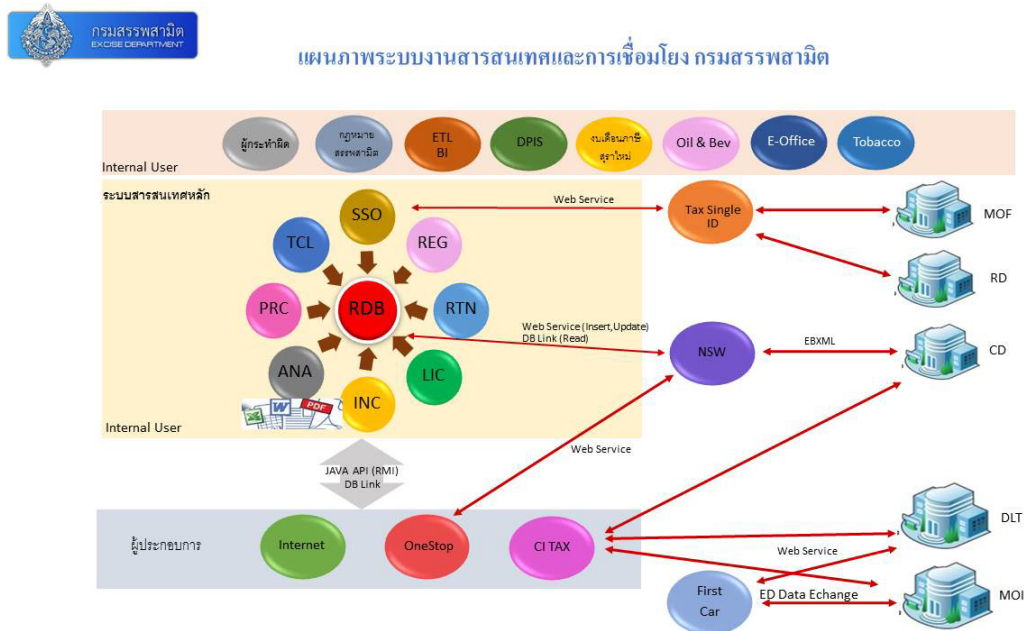
การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตปีละประมาณกว่า ๕๐๐,๐๐๐ ล้านบาทต่อปี จากสินค้าและบริการ ๒๑ ประเภท ประกอบด้วย

- |  |   |
|--|---|
| ๑. น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน                                      | ๒. เครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ  |
| ๓. เครื่องไฟฟ้า (เฉพาะเครื่องปรับอากาศ (ยกเว้นภาษี) และโคมระย้า) | ๔. รถยนต์ (รถยนต์นั่ง รถยนต์กระบะรถยนต์โดยสารที่มีที่นั่งไม่เกิน ๑๐ คน      |
| ๕. แก้วเลตคริสตัล และแก้วคริสตัลอื่น ๆ                           | ๖. น้ำหอม หัวน้ำหอม และน้ำมันหอม  |
| ๗. รถจักรยานยนต์   | ๘. พรหมและสิ่งทอปูพื้นอื่น  |
| ๙. หินอ่อนและหินแกรนิต (ยกเว้นภาษี)                              | ๑๐. แบตเตอรี่   |
| ๑๑. เรื่อยอร์ชและยานพาหนะทางน้ำที่ใช้เพื่อความสำราญ (ยกเว้นภาษี) | ๑๒. สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซนประเภทอนุพันธ์ฮาโลเจนเต็ดของไฮโดรคาร์บอน (CFG) |
| ๑๓. ไนท์คลับ และดิสโก้เธค  | ๑๔. สถานอาบน้ำหรืออบตัว และนวด  |
| ๑๕. สนามฆ่าแม  | ๑๖. สนามกอล์ฟ   |
| ๑๗. การออกสลากกินแบ่งรัฐบาล (ยกเว้นภาษี)                         | ๑๘. กิจการโทรคมนาคม (ยกเว้นภาษี)  |
| ๑๙. สุรา   | ๒๐. ยาสูบ   |
|  | ๒๑. ไฟ  |

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ได้แก่ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ผู้นำเข้าซึ่งสินค้า ผู้อื่นตามที่ พรบ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.๒๕๒๗ เช่น ผู้ดัดแปลงรถยนต์ ผู้กระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต เป็นต้น ในด้านการนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี การป้องกันและปราบปราม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ และการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปในรูปแบบ e-Service ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า “e-Excise” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีทั้งภาครัฐและเอกชน สร้างความเป็นธรรม และความโปร่งใส ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีบริการผู้เสียภาษี

หลายรูปแบบ โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร หรือผ่านระบบ Mobile Banking หรือชำระภาษี ณ ธนาคาร หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา หรือผ่าน Counter Service และชำระภาษีด้วย บัตรอิเล็กทรอนิกส์บัตรเครดิต บัตรเดบิต และชำระภาษี ณ ตู้ ATM และบริการยื่นแบบอื่น ๆ ผ่าน อินเทอร์เน็ต เช่น การยื่นแบบงบเดือนการผลิตและจำหน่าย การยื่นแบบขอคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษี การยื่นแบบแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังมีบริการสารานุกรมสรรพสามิต (Excise Encyclopedia) บริการในรูปแบบของวิกิ (Wiki) สำหรับเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ได้จัดเก็บ ภาษีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึง ข้อกำหนด กฎระเบียบ และประกาศต่าง ๆ ดังแสดงตาม แผนภาพ ๑-๑ ระบบงานสารสนเทศและการเชื่อมโยง กรมสรรพสามิต

### แผนภาพที่ ๑-๑ ระบบงานสารสนเทศและการเชื่อมโยง กรมสรรพสามิต



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

จากสภาพการดำเนินการทางด้านระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิตยังมีปัญหาโดยรวม ระบบงานที่ทำยังมีสภาพการทำงานที่เริ่มมาโดยงานแยกส่วน การพัฒนาระบบงานมีความยุ่งเหยิง ในการวางโครงสร้างทางด้านข้อมูล การพัฒนาเป็นไซโลบางระบบงาน ระบบงานใดระบบงานมัน ข้อมูล ข่าวสารยังขาดการวางเป็นระบบ เพราะขึ้นกับการออกแบบแต่ละครั้ง ไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้การ แลกเปลี่ยน ใช้งานร่วมกันเป็นไปได้ยาก ประสิทธิภาพการใช้งานข้อมูลยังไม่สูงมากนัก ให้ผลในการใช้งาน ข้อมูลข่าวสารได้ไม่เต็มที่ เกิดความขัดแย้งของข้อมูลสูง อีกทั้งต้องลงทุน และเสียค่าใช้จ่ายโดยรวมสูง เพราะแยกกันคิดแยกกันทำ ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลเดิมซ้ำหลายครั้ง เก็บข้อมูลซ้ำซ้อนในบางงาน ข้อมูลที่ เก็บนั้นไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับฐานข้อมูลอื่น ดังนั้นจึงทำการบูรณาการ ข้อมูลได้ยาก

ซึ่งหากพิจารณา เปรียบเทียบการบริการ e-Service ของกรมสรรพสามิตที่ให้บริการอยู่ ณ ปัจจุบัน ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าหากัน และใช้งานร่วมกัน เพื่อตอบสนองการเป็น e-Service ที่ให้บริการประชาชนแบบสมบูรณ์ พร้อมก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และประเทศไทย ๔.๐ สนับสนุน เศรษฐกิจสังคมแบบดิจิทัล อีกทั้งยังต้องพัฒนาขีดความสามารถให้บริการเพิ่มเติมอีกหลายเรื่อง ประกอบด้วย

๑. การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของกรมสรรพสามิต โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Thing)

๒. การบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบูรณาการข้อมูล ๓ กรมภาษี เพื่อการบริหารและรักษาความยั่งยืนทางการคลัง การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ระบบปฏิบัติการร่วมด้านภาษี (Tax Joint Operation) ภายใต้ความร่วมมือของกรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและป้องกันการรั่วไหลของค่าภาษีอากร โดยเชื่อมโยงข้อมูลภาษีอากรที่อยู่ในภารกิจของกรมภาษี รวมไว้ในระบบสืบค้นข้อมูลกำกับและติดตามการเสียภาษี (Tax Monitoring)

๓. การปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะ ด้วยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานกรมสรรพสามิตให้มีความทันสมัย สร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ผู้เสียภาษีและประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน อันได้แก่ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อการพิสูจน์ตัวตนและลดการแสวงหาสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก

๔. การพัฒนาศักยภาพในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ กระบวนการ รูปแบบและลักษณะโครงสร้างการบริการแบบ e-Service ของกรมสรรพสามิต ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (Thailand Digital Economy and Digital Government)

๒. เพื่อออกแบบและเสนอแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการและรูปแบบระบบให้บริการการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตให้รองรับกับรัฐบาลดิจิทัลและประเทศไทย ๔.๐

๓. เพิ่มส่งเสริมให้เกิดความสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมในงานด้านการบริการของภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น



## ขอบเขตของการวิจัย

๑. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์เฉพาะแนวทางในการดำเนินยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการเก็บภาษี ของกรมสรรพสามิต โดยศึกษาการเตรียมความพร้อมระบบภาษีเฉพาะการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

๒. การจัดทำแนวทางการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาล ดิจิทัลและเศรษฐกิจสังคมแบบดิจิทัล จะดำเนินการเฉพาะการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ๑. ข้อมูลปฐมภูมิ

๑.๑ การศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อจำกัดกระบวนการบริหารจัดการเก็บภาษีสรรพสามิต และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษี

๑.๑.๑ ลักษณะการดำเนินการที่ผ่านมาของการบริหารจัดการเก็บภาษีสรรพสามิต

๑.๑.๒ สภาพปัญหาของระบบงานสารสนเทศ การจัดการภาษี

๑.๑.๓ ระดมสมองเพื่อหาวิธีการส่งเสริม ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการพัฒนา ระบบของกรมสรรพสามิต

๑.๒ การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ

๑.๓ การศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเก็บภาษีอากร กรมสรรพากร และการจัดเก็บภาษี จากนำเข้า กรมศุลกากร

### ๒. ข้อมูลทุติยภูมิ

๒.๑ ศึกษาวิเคราะห์ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

๒.๒ ศึกษาวิเคราะห์ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติของไทย

๒.๓ ศึกษาวิเคราะห์นโยบายประเทศไทย ๔.๐

๒.๔ ศึกษาวิเคราะห์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย แผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลระยะ ๓ ปี และเปรียบเทียบกับต่างประเทศบางประเทศ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความชัดเจน ความสามารถในการแปลงไปสู่แผนการปฏิบัติ ที่ความเหมาะสมของเนื้อหาที่กรอบเวลา เพื่อให้ได้แนวทาง ในการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล และจัดทำ แนวคิด เชิงเป้าหมาย ที่จะสร้างรูปแบบการดำเนินการทางดิจิทัลภาครัฐที่จะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ตามนโยบายรัฐบาล

๒.๕ ศึกษาวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานระบบ National e-Payment และ National Single Window ของรัฐบาล

๒.๖ ศึกษาความต้องการที่แท้จริงเก็บข้อมูลความต้องการโดยจัดทำแบบสอบถามผู้ใช้ภายใน กรมสรรพสามิต ผู้ใช้ภายนอก เช่น ผู้เสียภาษีสรรพสามิต และวิเคราะห์ความต้องการ

### ๓. จัดทำข้อเสนอความต้องการระบบดิจิทัลของกรมสรรพสามิตที่สอดคล้องกับรัฐบาลดิจิทัล

๓.๑ วิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบัน เปรียบเทียบกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

๓.๒ เปรียบเทียบรูปแบบที่ออกแบบปรับปรุงกับของเดิม

๓.๓ ประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองตามแผนยุทธศาสตร์

๓.๔ ประเมินความเป็นไปได้

๓.๕ จัดทำข้อเสนอแผนพัฒนาระบบดิจิทัลของกรมสรรพสามิตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี และวิเคราะห์ผล ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการพัฒนา

### ๔. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

๔.๑ สรุปข้อดีข้อเสียเปรียบเทียบกับระบบเดิม

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ได้ทราบสภาพปัญหา ความต้องการ นโยบาย และลักษณะโครงสร้างการบริการแบบ e-Service ของกรมสรรพสามิต

๒. จะทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ และรูปแบบในการกำหนดนโยบายแนวทางในการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลและเศรษฐกิจสังคมแบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้หน่วยปฏิบัติสามารถออกแผนรองรับได้ในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวม

๓. ได้แนวคิดในการปรับบทบาท และโครงสร้างของหน่วยรับผิดชอบหลักในการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เด่นนโยบายที่เหมาะสมและปฏิบัติได้จริง

## คำจำกัดความ

๑. e-Service หมายถึง ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ online โดยเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ เช่น การเสียภาษี/ค่าธรรมเนียม การจดทะเบียน และการยื่นคำร้อง เป็นต้น

๒. National e-Payment หมายถึง ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น National e-Payment ประกอบด้วยระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และโครงการ e-Payment ภาครัฐ

๓. TH e-GIF (Thailand e-Government Interoperability Framework) หมายถึง กรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานของประเทศเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นนโยบาย เป็นข้อกำหนดทางเทคนิค และเป็นขั้นตอนปฏิบัติในการพัฒนาระบบข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างระบบ

**๔. MIS (Management Information System)** หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(MIS) เป็นระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**๕. ระบบ National Single Windows : NSW** หมายถึง เป็นระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G๒G, G๒B และ B๒B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และประเทศในภูมิภาคอื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ (เช่น ผู้ประกอบการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์) สามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร เช่น การจัดเตรียมข้อมูลเพียงครั้งเดียวในการขอใบอนุญาตและใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติพิธีการศุลกากรใบขนสินค้าและชำระค่าภาษีอากรแบบอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ สามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานนำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (e-Tracking) ทุกวันและตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

## บทที่ ๒

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลและประเทศไทย ๔.๐ จึงต้องทบทวนวรรณกรรม และศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ และผลวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมากที่สุด เพื่อที่จะสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งต้องมีการกำหนดกรอบทฤษฎีที่เหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหาของงานวิจัยและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงได้ศึกษาผลงานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมากที่สุด ประกอบด้วย ผลการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อน การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษา การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติของประเทศไทย ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Economy) ประเทศไทย ๔.๐ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) และรัฐบาลดิจิทัลระยะ ๕ ปี (๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล และประเทศไทย ๔.๐ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์หลักของการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครั้งนี้เป็นไปเพื่อทำความเข้าใจในเชิงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากการทบทวนเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่า วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบก้าวกระโดด ได้ส่งผลกระทบต่อบริบทของโลกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น อาทิ ระบบประมวลผลที่ฉลาดขึ้นและมีความเป็นอัตโนมัติ ปริมาณข้อมูลในฐานข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และสามารถนำไปวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อคาดการณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือที่มีขนาดเล็กลง ซึ่งสามารถพกพาและเคลื่อนที่ไปทุกหนแห่ง ฯลฯ ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกภาคส่วน ซึ่งจะทำให้รูปแบบการทำงาน การให้บริการ และการดำเนินการต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือมีความเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีเหล่านั้นมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐ การกำหนดนโยบายต่าง ๆ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือความท้าทาย และจากการศึกษาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย ๔ ปัจจัย ดังนี้ (๑) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (๒) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (๓) คุณภาพของการบริการ และ (๔) ความเชื่อถือไว้วางใจ และพบว่าบริการบนอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า e-Service เป็นบริการออนไลน์อยู่บนอินเทอร์เน็ต จะเปลี่ยนวิถีของการค้าขาย ผู้วิจัยขอเสนอลำดับในการทบทวนวรรณกรรมดังนี้

## เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อโลก

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT (Information Technology) มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน IT เป็นเครื่องมือที่จำเป็นต่อการส่งเสริมขีดความสามารถในการทำงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารงาน อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นระบบเครือข่ายใหญ่ที่สุดเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์จำนวนมากเข้าด้วยกันทำให้สามารถสื่อสาร หรือส่งข้อมูลจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก **จอห์น ไนซ์บิตต์** ผู้พยากรณ์สังคมได้เขียนหนังสือเรื่อง Megatrends ๒๐๐๐ โดยกล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางสังคมโลก เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว และยังสื่อสารแบบสองทิศทาง ด้วยเหตุนี้ผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมจึงแตกต่างจากในอดีตมาก ดังจะเห็นได้จากวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจจากประเทศหนึ่งมีผลกระทบต่อประเทศอื่น ๆ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้าน เช่น ๑) IT เปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ เช่น การพูดคุย การซื้อสินค้าและบริการ ๒) IT เป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรีย์สัมผัสและตอบสนองตามความต้องการ แนวโน้มจากนี้ไปจะมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เรียกว่า on demand เราจะมี TV on demand มีวิทยุแบบ on demand ๓) IT ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และตลอดเวลา มีการโต้ตอบผ่านเครือข่ายทำให้เสมือนมีปฏิสัมพันธ์ได้จริง ด้วยระบบประชุมบนเครือข่าย และดำเนินกิจกรรมไปทุกหนทุกแห่งตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๔) IT ทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก เป็นต้น **มาร์ค เจ เพนนี (Mark J. Penn)** กล่าวว่า โลกในยุคต่อไปซึ่งจากปัจจุบันไปอีก ๕-๑๐ ปีข้างหน้า โลกเราจะพลิกโฉมไปเพราะสิ่งเล็ก ๆ แนวคิดของมาร์ค สรุปว่า ตอนนี้ทุกภูมิภาคของโลก คนรุ่นใหม่ต่างมีความเป็นปัจเจกกันมากขึ้น จนทำให้มีกลุ่มพฤติกรรม ความเชื่อ ความชอบ รสนิยม แยกย่อยเป็นกลุ่มเล็ก ๆ หรือ Subculture มากมาย และหลากหลายที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในสังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่คนกลุ่มเล็ก ๆ ที่หลักให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือระบบเศรษฐกิจที่จะมีสินค้าเฉพาะกลุ่มมากขึ้น เกิด New Economics ชุมชนธุรกิจเฉพาะ ไปจนถึงความบันเทิงเฉพาะกลุ่ม **Don Tapscott** ผู้เขียนหนังสือชื่อ “The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence” ในปี ๑๙๙๕ ผู้บัญญัติศัพท์ Digital Economy นี้ขึ้นเป็นคนแรกคือ Tapscott ชี้ให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยนวิถีของการค้าขายอย่างชนิดที่โลกไม่เคยเห็นมาก่อน โดยจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที กฎกติกา และกฎหมาย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับตัวและปรับทัศนคติของประชาชน **ดังนั้นจะเห็นได้ว่า** ในปัจจุบันเราสามารถใช้อินเทอร์เน็ตกับงานธุรกิจพาณิชย์ช่วยให้สามารถตัดสินใจซื้อขายสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นตลาดที่กว้างขวางและมีประสิทธิภาพในการติดต่อซื้อขายสินค้าและบริการ ใช้อินเทอร์เน็ตสนับสนุนการศึกษา การเรียนการสอน ระบบออนไลน์ ใช้อินเทอร์เน็ตด้านการบันเทิง เป็นแหล่งความบันเทิงในอีกรูปแบบหนึ่งเหมือนกับการนั่งดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ อ่านหนังสือหรือบทความต่าง ๆ ซึ่งสามารถจะดูหรือใช้งานที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ตามต้องการ และสามารถค้นคว้าวารสารทั้งหนังสือพิมพ์ ข่าวสาร นิยาย วรรณกรรมและอื่น ๆ ผ่าน

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งสามารถฟังวิทยุออนไลน์ ดูรายการโทรทัศน์รวมทั้งภาพยนตร์ทั้งเก่าและใหม่มาดูได้อีกด้วย ในปัจจุบันนี้อินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลกับงานทุกสาขาอาชีพ การสื่อสารโดยใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันนั้นถือว่าการสื่อสารที่ไร้พรมแดน มีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ในจำนวนมากได้เป็นเวลาด่วนรวดเร็วและใช้ต้นทุนต่ำ และอินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นสื่อที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสื่อมวลชนตามความต้องการดังกล่าว

## เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภาครัฐ

ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารแบบก้าวกระโดด ที่ไม่มีระยะทางและเวลาเป็นตัวกำหนด การแข่งขันมีมากขึ้น ภาครัฐเองไม่สามารถหยุดนิ่งในการบริหารประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงต่อบริบทขององค์กรภาครัฐ e-Government จึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๙ กับกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๕๓ หรือ IT ๒๐๑๐ เพื่อให้สอดคล้องและสามารถนำไปสู่ภาคปฏิบัติ ในระยะ ๕ ปี มีสาระสำคัญเพื่อใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน โดยมีกรอบแนวทางการดำเนินการ ประกอบด้วย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานความเร็วสูง ICT ทั้งด้านโครงข่าย (Network Infrastructure) และด้านสารสนเทศ (Information Infrastructure) รวมทั้งการใช้บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและภาระการลงทุนในการพัฒนาด้าน ICT ในหน่วยงานของรัฐ และการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Services) ตามภารกิจของหน่วยงานในลักษณะของระบบบริการที่มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Integrated e-Services) ให้บริการระบบสารสนเทศแบบรวมศูนย์ ตลอดจนกำหนดกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกกันว่า e-Government หมายถึง การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐโดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน เสริมสร้างความโปร่งใสของการทำงานของภาครัฐ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบต่อประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ภาคเอกชนและประชาชนได้รับการ **บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ทุกเวลา เป็นธรรม** และเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในภาคเอกชนและประชาชน เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก นอกจากนี้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นกลไกที่เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญต่อการพัฒนากลยุทธ์ของประเทศในการก้าวเข้าสู่ e-Thailand ในยุคอีกด้วย ซึ่งตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ในกรณีนี้ คือ ระบบยื่นภาษีสรรพสามิตผ่านอินเทอร์เน็ต กรมสรรพสามิต “**e-Excise**” ระบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กรมสรรพากร “**e-revenue**” ระบบการสืบค้นใบขน กรมศุลกากร “**e-Custom**” หรือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ซึ่งเป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์หรือบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) เป็นต้น **วันทนี มงคลทรัพย์กุล และคณะ** ได้วิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Service) ประกอบด้วย ๔

ปัจจัย ดังนี้ (๑) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (๒) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (๓) คุณภาพของการบริการ และ (๔) ความเชื่อถือไว้วางใจ

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบ ร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND สำหรับรัฐบาลยุคดิจิทัล (Digital Government) Howells เห็นว่าแนวคิดการพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญต่อเทคโนโลยี (techno-nationalism) จะเข้ามามีบทบาทต่อโลกในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โอเวน ฮิวซ์ (Owen Hughes) ได้กล่าวว่าการบริหารการจัดการภาครัฐจะมีแนวโน้มไปสู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลหรือที่เรียกว่า ยุค DEG (Digital Era Governance) โดยมีการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าร่วมกันเป็นระบบใหญ่หนึ่งเดียว (holistic government) โดยมีเว็บไซต์มาใช้ในการเก็บข้อมูลสารสนเทศและนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ แพทริก ดันเรวี (Patrick Dunleavy) และคณะ ศาสตราจารย์ที่มหาวิทยาลัยลอนดอน ผู้นำแนวคิด รัฐบาลยุคดิจิทัล (DEG) มาปฏิบัติ เห็นว่าแนวคิดเรื่อง รัฐบาลยุคดิจิทัล มีลักษณะที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

- ๑) Reintegration หมายถึง การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ (Government Centric)
- ๒) Needs-based holism หมายถึง การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)
- ๓) Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

*ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเพิ่มเติม การสร้างรัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐจะต้องเตรียมการรองรับโดยการปรับปรุงกระบวนการบริหารและปฏิบัติงาน การบริการ จะต้องการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของทางราชการให้มีความสอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นในการปฏิบัติราชการ*

## นโยบายของรัฐปัจจุบันต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรมสรรพสามิต

ผู้วิจัยได้ศึกษานโยบายของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ๖ ประการ ด้วยกันคือ

- ๑) นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ
- ๒) (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี
- ๓) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)
- ๔) ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)
- ๕) ระบบเศรษฐกิจสังคมดิจิทัลของประเทศไทย (Thailand Digital Economy)
- ๖) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

การศึกษาผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องทางด้านภาษี และการนำระบบดิจิทัลใช้ในการพัฒนาองค์กร

### ๑. นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๔)

ผลการศึกษารูปได้ว่า นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๑๖ นโยบาย ซึ่งได้ลำดับความสำคัญเพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายมีทิศทางที่ชัดเจน กำหนดเป็นสองส่วน คือ ส่วนที่ ๑ นโยบายสำคัญเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงที่เป็นแกนหลักของชาติ ๓ นโยบาย มุ่งการเสริมสร้างฐานรากความมั่นคงและเสริมสร้างสภาวะแวดล้อมที่สันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนที่ ๒ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติทั่วไป ๑๓ นโยบาย มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันของสังคมในทุกกระดับ ให้พร้อมเผชิญปัญหาและภัยคุกคามต่าง ๆ รวมถึงการลดความเสี่ยงจากผลกระทบของภัยคุกคามดังกล่าว ตลอดจนการเตรียมพร้อมเพื่อป้องกันและแก้ปัญหาความมั่นคงอย่างรอบด้าน มีความเข้มแข็งในการป้องกันประเทศ และการเสริมสร้างสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศที่เอื้อต่อการรักษาผลประโยชน์ของชาติ ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๑

จากการศึกษานโยบายความมั่นคงแห่งชาติ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือนโยบายข้อ ๑๐ เสริมสร้างความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ ได้แก่

- ปกป้อง ป้องกัน ภัยคุกคามด้านไซเบอร์ สงครามไซเบอร์ และเสริมสร้างความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การปกป้องโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ

- พัฒนาการบังคับใช้กฎหมาย โดยการพัฒนาระเบียบและกฎหมายเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับงานสืบสวน และ ป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์

แผนภาพที่ ๒-๑ นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๔



ที่มา : สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ

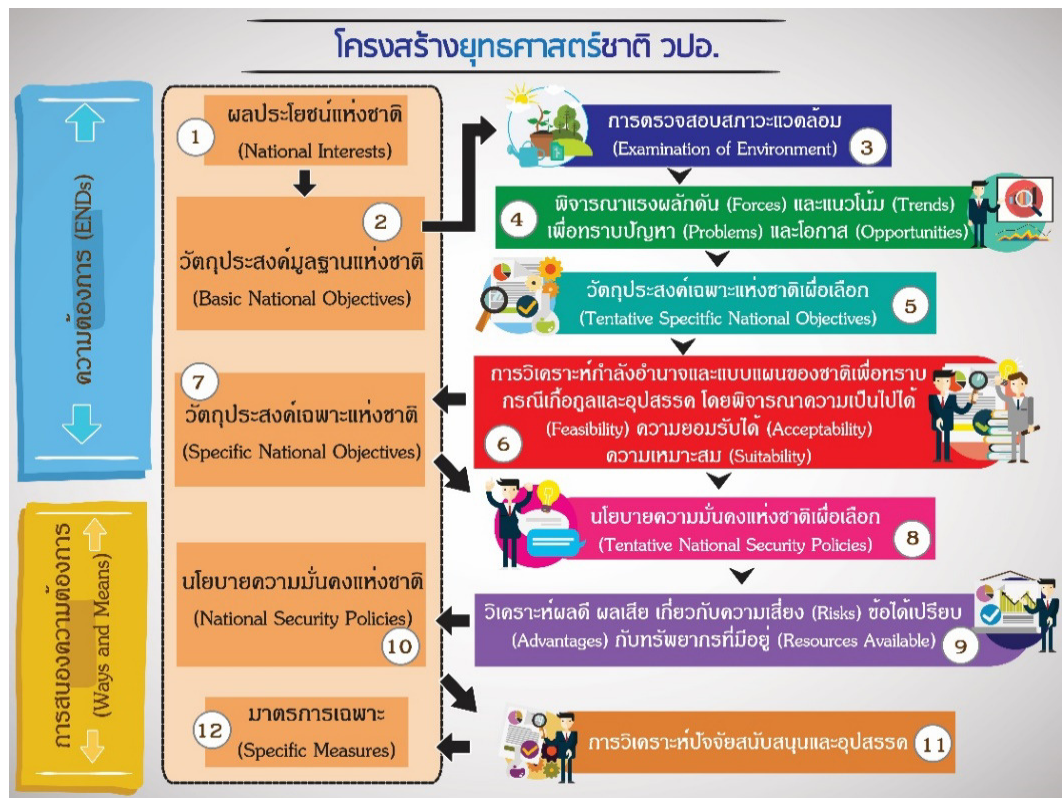


- พัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยส่งเสริมการวิจัย พัฒนาและจดสิทธิบัตร เทคโนโลยีสารสนเทศที่ผลิตโดยคนไทย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

## ๒. (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙)

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติของ วปอ. เพื่อเป็นกรอบแนวทางการวิเคราะห์ (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี พบว่าโครงสร้างการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ วปอ. เป็นการคิดเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ได้มาซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ (National Interest) กระบวนการกำหนดยุทธศาสตร์ คือ พัฒนาผลประโยชน์แห่งชาติให้เป็นวิธีการ (Ways) และเครื่องมือ (Means) ที่จะทำให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ วปอ. มี ๑๒ ขั้นตอน เริ่มจากการมีเป้าหมาย (Ends) ที่ต้องการทำให้สำเร็จซึ่งเป็นเป้าหมายในระดับชาติ คือ ผลประโยชน์แห่งชาติ (National Interest) วัตถุประสงค์มูลฐานแห่งชาติ และวัตถุประสงค์เฉพาะแห่งชาติ หรืออาจเรียกว่า วิสัยทัศน์ (Vision) แห่งชาติ ก่อนที่จะเลือกวิธีดำเนินการใด ๆ จะต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสถานะทั้งของตนเองและสภาพแวดล้อม เพื่อดูว่าตนเองมีศักยภาพเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ มีจุดแข็งใดที่เป็นโอกาสให้ประสบความสำเร็จ และมีจุดอ่อนใดบ้างที่อาจเป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จล้มเหลว นอกจากนี้ต้องวิเคราะห์และประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาโอกาสและอุปสรรคที่จะทำให้ไปถึงหรือไปไม่ถึงเป้าหมาย แสดงตามแผนภาพที่ ๒-๒

แผนภาพที่ ๒-๒ โครงสร้างการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ วปอ.



ที่มา : คู่มือพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร(วปอ.)

ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศในระยะยาว พร้อมกับการปฏิรูปและการพัฒนาระบบและกลไกการบริหารราชการแผ่นดินในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ยกกระดับคุณภาพของประเทศไทยในทุกภาคส่วนและนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นหรือบรรเทาความรุนแรงของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาความเหลื่อมล้ำ ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และปัญหาความขัดแย้งในสังคม รวมถึงสามารถรับมือกับภัยคุกคามและบริหารจัดการกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและสามารถเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ใหม่ของโลกได้ **กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙)** กำหนดไว้เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม วิสัยทัศน์ประเทศไทย และยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ ๒๐ ปีต่อจากนี้ไป ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ แสดงตามแผนภาพที่ ๒-๓

แผนภาพที่ ๒-๓ วิสัยทัศน์ประเทศไทย และกรอบยุทธศาสตร์ชาติยุทธศาสตร์ระยะ ๒๐ ปี  
(พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙)

วิสัยทัศน์ประเทศไทย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”  
“ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”



ที่มา : (ร่าง)กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี สำนักนายกรัฐมนตรี

**กรอบแนวทางสำคัญ (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี** ผู้วิจัยขอสรุปเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ **ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ** เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ กระจายบทบาทภารกิจไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม มีธรรมาภิบาล กรอบแนวทางที่ต้องให้ ความสำคัญ มีดังนี้

- ๑) การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ
- ๒) การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ
- ๓) การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
- ๔) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๕) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล
- ๖) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
- ๗) ปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ

**เป้าหมายในระยะ ๕ ปีของ (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ที่ ๖** ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ในงานวิจัย ประกอบด้วย ข้อ ๕ การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็น สากล ข้อ ๖ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ และข้อ ๗ ปรับปรุงการบริหาร จัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ สรุปได้ดังนี้

- ข้อ ๕ การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล
- ๑) การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้เอื้ออำนวยต่อการบริหาร ราชการแผ่นดิน การประกอบธุรกิจ ข้อตกลงระหว่างประเทศและการแข่งขัน ระหว่างประเทศ
  - ๒) เพิ่มศักยภาพหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้ความเห็นทางกฎหมายให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือภาคเอกชนและ ประชาชนได้
- ข้อ ๖ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
- ๑) พัฒนางานบริการของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อสนองตอบความต้องการของ ผู้รับบริการ
  - ๒) พัฒนาศูนย์กลางการให้บริการด้วยระบบ e-Service และการจัดทำ web-portal จัดทำฐานข้อมูลงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการ ของรัฐที่สะดวก
  - ๓) มีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยสะดวกยกระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการ online ผ่านทางเว็บไซต์ และ โทรศัพท์มือถือ
- ข้อ ๗ การปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ
- ๑) ปฏิรูประบบภาษีทั้งระบบ เพื่อเพิ่มรายได้ของภาครัฐและเป็นเครื่องมือในการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดความเหลื่อมล้ำ

### ๓. ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)

ประเทศไทย ๔.๐ เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strength from Within) ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก (Connect to the World) ตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” (Sufficiency Economy Philosophy-SEP) โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ” ที่สอดคล้องกับความยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๔

แผนภาพที่ ๒-๔ ประเทศไทย ๔.๐ วิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย



ที่มา : Thailand ๔.๐ โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทย กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ประเทศไทย ๔.๐ จึงเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” และเป็นการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ๔ มิติ สำคัญคือ

- ๑) เป็นเปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur)
- ๒) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง
- ๓) เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services
- ๔) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

โดยมีกลไกขับเคลื่อนประเทศชุดใหม่ภายใต้ Thailand ๔.๐ มี ๗ ด้าน คือ (๑) การสร้างรัฐที่น่าเชื่อถือ (๒) แหล่งที่มาของนโยบายสาธารณะ (๓) การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ และรูปแบบการปฏิบัติราชการ (๔) การสร้างภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ (๕) การยกระดับขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง (๖) การบริหารจัดการการเงินและทรัพยากร (๗) การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ โดยผู้วิจัยขอสรุปเฉพาะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

๑) การสร้างรัฐที่น่าเชื่อถือ กลไกสำคัญในการสร้างรัฐที่น่าเชื่อถือ คือ การสร้าง “รัฐแห่งธรรมาภิบาล” โดยการยึด “หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งมีอยู่หกประการสำคัญด้วยกันคือ ๑. หลักความรับผิดชอบ ๒. หลักคุณธรรม ๓. หลักการมีส่วนร่วม ๔. หลักความคุ้มค่า ๕. หลักความโปร่งใส ๖. หลักนิติธรรม

๒) การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ “ระบบราชการแบบไร้รอยต่อ” คือ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐ โดยการสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศขนาดใหญ่ (Big Data) ที่บูรณาการ และประสานเชื่อมโยงบนดิจิทัล และมีการนำข้อมูลมาประมวลผลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์และระดับบริหารจัดการของประเทศ อาทิ - การตรวจสอบความโปร่งใสของภาครัฐ - การวางแผนทางการการเงินการคลัง

## แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ เป็นจุดสำคัญในการเชื่อมต่อกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ได้กำหนดประเด็นการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงาน/โครงการ ที่ต้องดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง ๕ ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติเพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ยังได้กำหนดแนวคิดและกลไกการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อกำกับให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน บทบาทภาครัฐในการให้บริการซึ่งภาคเอกชนดำเนินการแทนได้ดีกว่าลดลง เพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ ปัญหาคอร์รัปชันลดลง และการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระขึ้น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และอีก ๔ ยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์และกลไกสนับสนุนให้การดำเนินยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้านให้สัมฤทธิ์ผล ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๕

แผนภาพที่ ๒-๕ ความสอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒



ที่มา : (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลภาครัฐ ซึ่ง เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ เพื่อให้การขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ การให้บริการประชาชนได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ ระบบและ กระบวนการยุติธรรมสามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม รวมทั้งการมีธรร- มาภิบาล จึงต้องมีการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นปัจจัย สนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วาง ไว้ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ทั้งการบริหารจัดการภาครัฐให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ ตรวจสอบได้อย่างเป็นธรรม และประชาชนมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ และแบ่งภารกิจรับผิดชอบ ที่เหมาะสม ระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น และวางพื้นฐานเพื่อให้บรรลุตามกรอบเป้าหมาย อนาคตในปี ๒๕๗๙ โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และตัวชี้วัด ที่สัมพันธ์กับงานวิจัย ดังนี้

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ภาครัฐมีขนาดเล็ก มีการบริหารจัดการที่ดี และได้มาตรฐานสากล

### เป้าหมายและตัวชี้วัด

**เป้าหมายที่ ๑** ลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐ และประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ

**ตัวชี้วัด ๑.๑** อันดับประสิทธิภาพภาครัฐ จัดทำโดยสถาบันการศึกษานานาชาติ อยู่ในอันดับสองของอาเซียน เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒

**ตัวชี้วัด ๑.๒** อันดับความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจ จัดทำโดยธนาคารโลก อยู่ในอันดับสองของอาเซียน เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒

**ตัวชี้วัด ๑.๓** สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของรัฐต่องบประมาณรายจ่ายประจำปี ลดลง

จากแผนภาพจะเห็นได้ว่าแผนพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ มีการเชื่อมต่อกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ได้กำหนดประเด็นการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงาน/โครงการ ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ต้องดำเนินการในช่วง ๕ ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ สำหรับยุทธศาสตร์ที่ ๖ ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาครัฐและงานวิจัย คือ ขั้นตอนการทำธุรกรรมภาษีสรรพสามิตส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ ในเรื่องอันดับประสิทธิภาพและอันดับความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจ

## แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Economy)

(แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

**Don Tapscott** ผู้บัญญัติศัพท์นี้ขึ้นเป็นคนแรกผู้เขียนหนังสือชื่อ “The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence” ในปี ๑๙๙๕ **Tapscott** ชี้ให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยนวิถีของการค้าขายอย่างชนิดที่โลกไม่เคยเห็นมาก่อนโดยจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที กฎกติกาและกฎหมาย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับตัวและปรับทัศนคติของประชาชน

**พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี** นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมประเทศไทย ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๖

### แผนภาพที่ ๒-๖ นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ



#### นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DIGITAL ECONOMY)

“ส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของ เศรษฐกิจดิจิทัลให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้กับโลกและ สามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ ซึ่งหมายรวมถึง การผลิต และ การค้าผลิตภัณฑ์ดิจิทัลโดยตรง และ การใช้ดิจิทัล รองรับการใช้บริการของภาครัฐ การเงินและธุรกิจบริการอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคสื่อสาร และบันเทิง ตลอดจนการใช้ดิจิทัล รองรับ การผลิตสินค้าอุตสาหกรรม และ การพัฒนา เศรษฐกิจสร้างสรรค์”

ที่มา คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี  
แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ วันศุกร์ที่ 18 กันยายน 2557

ที่มา : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

### ๑. นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมประเทศไทย

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำไอซีที มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุน (enabling technology) ในการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด และในปัจจุบัน รัฐบาลได้ตระหนักถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย ที่จะปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานของประเทศไทยด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล นำมาสู่การจัดทำ “แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”

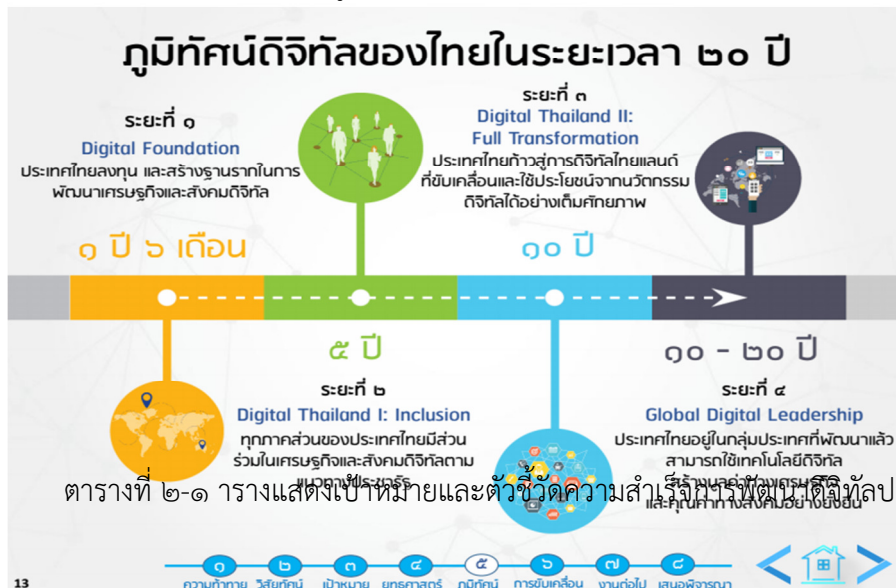
### ๒. ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand)

ดิจิทัลไทยแลนด์ หมายถึง ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทักษะมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะมีเป้าหมายในภาพรวม ๔ ประการดังต่อไปนี้

- ๑) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ
- ๒) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
- ๓) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
- ๔) ปฏิรูปกระบวนการทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้ จึงกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัล เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ ดังนี้ แสดงตามแผนภาพที่ ๒-๗

แผนภาพที่ ๒-๗ ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะ ๒๐ ปี



ตารางที่ ๒-๑ แสดงเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาดิจิทัลประเทศไทย (ต่อ)



**๓. เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จการพัฒนาดิจิทัลประเทศไทย** ดังแสดงตามตารางที่ ๒-๑  
 ตารางที่ ๒-๑ ตารางแสดงเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จการพัฒนาดิจิทัลประเทศไทย

	ระยะที่ ๑ (๑ ปี ๖ เดือน) Digital Foundation ประเทศไทยลงทุน และสร้าง ฐานราก ในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล	ระยะที่ ๒ (๕ ปี) Digital Thailand I : Inclusion ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมี ส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคม ดิจิทัล ตามแนวทางประชารัฐ	ระยะที่ ๓ (๑๐ ปี) Digital Thailand II : Full Transformation ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทย แลนด์ ที่ขับเคลื่อนและใช้ ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัล ได้อย่างเต็มศักยภาพ	ระยะที่ ๔ (๒๐ ปี) Global Digital Leadership ประเทศไทยอยู่ในกลุ่ม ประเทศที่พัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ และคุณค่าทางสังคมอย่าง ยั่งยืน
โครงสร้าง พื้นฐาน	อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถึง ทุกหมู่บ้านทั่วประเทศ เป็นฐานของกิจกรรมทาง เศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ	อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถึง ทุกหมู่บ้าน และเชื่อมกับ ประเทศในภูมิภาคอื่น	อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงถึง ทุกบ้านและรองรับการ หลอมรวมและการ เชื่อมต่อทุกอุปกรณ์	อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับ ที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ อย่างไร้รอยต่อ
เศรษฐกิจ	การทำธุรกิจผ่านระบบ ดิจิทัลคล่องตัว และติด อาวุธดิจิทัลให้ SMEs วิสาหกิจชุมชน เกษตรกร ให้มาอยู่บนระบบออนไลน์ พร้อมทั้งวางรากฐานให้เกิด การลงทุนในคลัสเตอร์ ดิจิทัล	ภาคเกษตร การผลิต และ บริการเปลี่ยนมาทำธุรกิจ ด้วยดิจิทัล และ ข้อมูล ตลอดจน digital technology start up และ คลัสเตอร์ ดิจิทัล เริ่มมีบทบาทในระบบ เศรษฐกิจไทย	ภาคเกษตร การผลิต และ บริการแข่งขันได้ด้วย นวัตกรรมดิจิทัล และ เชื่อมโยงไทยสู่การค้าใน ระดับภูมิภาคและระดับ โลก	กิจกรรมเศรษฐกิจทุก กิจกรรมเชื่อมต่อกันใน และระหว่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นำประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง
สังคม	ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึง อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการพื้นฐานของรัฐ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	ประชาชนเชื่อมั่นในการใช้ ดิจิทัล และเข้าถึงบริการ การศึกษา สุขภาพ ข้อมูล และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผ่านดิจิทัล	ประชาชนใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยี/ข้อมูล ทุก กิจกรรมในชีวิตประจำวัน	เป็นประเทศที่ไม่มีความ เหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล ตลอดจนชุมชนใช้ดิจิทัล เพื่อพัฒนาท้องถิ่น ตนเอง
รัฐบาล	หน่วยงานรัฐมีการทำงาน ที่เชื่อมโยงและบูรณาการ ข้อมูลข้ามหน่วยงาน	การทำงานระหว่างภาครัฐ จะเชื่อมโยง และบูรณาการ เหมือนเป็นองค์กรเดียว	รัฐจัดให้มีบริการที่ ขับเคลื่อนโดยความ ต้องการของประชาชน เปิดเผยข้อมูลและให้ ประชาชนมีส่วนร่วม	เป็นประเทศผู้นำใน ภูมิภาคด้านรัฐบาล ดิจิทัล ทั้งการบริหาร จัดการรัฐและบริการ ประชาชน
ทุนมนุษย์	กำลังคน (ทุกสาขา) มี ทักษะด้านดิจิทัลเป็นที่ ยอมรับในตลาดแรงงาน ทั้งในละต่าง ประเทศ	กำลังคนสามารถทำงาน ผ่านระบบดิจิทัลแบบไร้ พรมแดน มีผู้เชี่ยวชาญ ดิจิทัลต่างประเทศเข้ามา ทำงานในไทย	ประเทศไทยเกิดงาน คุณค่าสูง และกำลังคนที่มี ความเชี่ยวชาญดิจิทัล เฉพาะด้านเพียงพอต่อ ความต้องการ	เป็นหนึ่งในศูนย์กลาง ด้านกำลังคนดิจิทัลของ ภูมิภาค ทั้งในรายสาขา และผู้เชี่ยวชาญดิจิทัล
ความเชื่อมั่น	รัฐบาลออกชุดกฎหมาย ดิจิทัลที่ครอบคลุม และ ปฏิรูปองค์กรที่เกี่ยวข้องใน การขับเคลื่อนงาน	ไทยมีสภาพแวดล้อมเอื้อ ต่อการทำธุรกรรมดิจิทัล มี ระบบอำนวยความสะดวก และมีมาตรฐาน	ประเทศไทยไม่มี กฎหมาย/ระเบียบที่เป็น อุปสรรคต่อการค้า การทำ ธุรกรรมดิจิทัล	เป็นประเทศต้นแบบที่มี พัฒนาทบทวน กฎระเบียบ กติกาด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จริงจัง

**ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย**

ยุทธศาสตร์ที่ ๔. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

“โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว”

แผนงาน

- ๔.๑ พัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการบริการภาครัฐ
- ๔.๒ เพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ๔.๓ เปิดเผยข้อมูลภาครัฐและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

**แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)**

( ส่วนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) )

**๑. วิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย**

**รัฐบาลดิจิทัล** คือ การยกระดับภาครัฐไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะ การยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่กำหนดไว้อยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการ ๔ ประการ ได้แก่ การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation) การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) และการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation) โดยมีเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ๔ เป้าหมายหลัก และ ๘ ตัวชี้วัด และยุทธศาสตร์ ๕ ยุทธศาสตร์ โดยในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ยังแบ่งออกเป็นมาตรการการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐไทยในด้านต่าง ๆ ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๘

**แผนภาพที่ ๒-๘ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ๒๕๖๐ -**



\* สำหรับการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐาน มีการดำเนินการในยุทธศาสตร์ที่ 6 ของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ที่มา : (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย (๒๕๖๐-๒๕๖๔) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ

ผลการศึกษาพบว่ายุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบด้วย **ยุทธศาสตร์ที่ ๒: การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ** การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐด้านการลงทุนการบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน การแข่งขันด้านการลงทุน ซึ่งเห็นได้จากอันดับความยากง่ายในการจัดตั้งและประกอบธุรกิจ (อันดับดัชนี Ease of Doing Business Index) ซึ่งประเทศไทยอันดับลดลง ดังแสดงตามตารางที่ ๒-๒ และ **ยุทธศาสตร์ที่ ๕: การบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล** โดยมีหลักสำคัญเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ตารางที่ ๒-๒ ตารางแสดงการจัดอันดับความยากง่ายในการจัดตั้งและประกอบธุรกิจ

ประเทศ	อันดับ ปี พ.ศ. ๒๕๕๕	ตำแหน่งที่ เปลี่ยนแปลง	อันดับ ปี พ.ศ. ๒๕๕๕
ไทย	๑๗	↓	๔๖
สิงคโปร์	๑	↓	๒
มาเลเซีย	๑๘	↓	๒๓
อินโดนีเซีย	๑๒๙	↑	๙๑
เวียดนาม	๙๘	↑	๘๒

ที่มา : รวบรวมข้อมูลจาก World Bank และ UNCTAD, ปี ๒๕๖๐

### ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ

๑. การนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐไทย โดยมีเป้าประสงค์หลัก คือ การบูรณาการงานบริการด้านธุรกิจและการลงทุน ณ จุดเดียวโดยจากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถแบ่งกรอบการพัฒนาออกเป็น ๓ ระดับ

ระดับการพัฒนาที่ ๑ : ระบบงานบริการด้านการลงทุนแบบใช้เอกสารในการให้บริการ อาทิ การอนุมัติ อนุญาตด้านการลงทุน ณ จุด ให้บริการตามหน่วยงานต่าง ๆ ยังคงจำเป็นที่ผู้ประกอบการจะต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐผู้ให้อนุมัติ อนุญาต ด้วยตนเอง โดยการยื่นคำขอและเอกสารประกอบในรูปแบบเอกสาร และยังไม่มีการยื่นผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือออนไลน์แต่อย่างใด

ระดับการพัฒนาที่ ๒ : ระบบงานบริการด้านการลงทุนแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการพัฒนาในระดับที่สอง การให้บริการโดยหน่วยงานด้านการลงทุนเริ่มมีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการลงทุนได้ เช่นเดียวกับการยื่นขออนุมัติ อนุญาตเอกสารต่าง ๆ ซึ่งสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้โดยกระบวนการอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงานที่กำกับดูแลอยู่

ระดับการพัฒนาที่ ๓ : ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงานในระดับการพัฒนาขั้นสุดท้าย ภาครัฐจะดำเนินการบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ณ จุดบริการเดียว (เช่น เว็บไซต์เดียว เป็นต้น) โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการส่งเอกสารที่เข้าช้อนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากระบบการให้บริการมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และสามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางที่มีอยู่แล้วมาใช้ตรวจสอบได้ทันที

## ๒. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า-ส่งออกแบบครบวงจร

เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งมีเป้าประสงค์หลัก คือการบูรณาการงานด้านนำเข้า ส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อบริการของภาครัฐ โดยจากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถแบ่งกรอบการพัฒนาออกเป็น ๓ ระดับ อันได้แก่

ระดับการพัฒนาที่ ๑ : ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แรกเริ่ม การยื่นใบขนสินค้า และใบกำกับการขนย้ายสินค้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร สามารถทำได้ หากแต่ผู้ประกอบการยังคงต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนด้วยตนเอง เพื่อขอใบอนุญาตในรูปแบบเอกสาร นอกจากนี้ ระบบของกรมศุลกากรหรือหน่วยงานภาครัฐอื่นยังมิได้มีการเชื่อมต่อข้อมูลเข้ากับภาคเอกชน

ระดับการพัฒนาที่ ๒ : ระบบบูรณาการใบอนุญาตเพื่อนำเข้าส่งออกระหว่างหน่วยงานภาครัฐเมื่อเข้าสู่การพัฒนาในระดับที่สอง ผู้ประกอบการจะสามารถยื่นคำขออนุญาตในการนำเข้า ส่งออก ทั้งจากกรมศุลกากรและหน่วยงานภาครัฐผู้ให้อนุมัติ อนุญาตอื่น ๆ ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระบบอิเล็กทรอนิกส์กลางที่มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถป้อนข้อมูลและส่งเอกสารเพียงชุดเดียว อันจะอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ประกอบที่ดำเนินธุรกิจด้านการค้า

ระดับการพัฒนาที่ ๓ : ระบบบูรณาการการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจรสำหรับการพัฒนาในระดับสุดท้าย ภาครัฐจะมีการบูรณาการด้านข้อมูลและบริการที่เกี่ยวข้องโดยสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกแบบครบวงจรกับทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ณ จุดเดียว ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถป้อนข้อมูลและส่งเอกสารเพียงชุดเดียวโดยไม่ต้องเตรียมเอกสารซ้ำซ้อน

**๓. การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ** เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐด้านภาษีและรายได้ของประเทศ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อความเป็นอัจฉริยะของงานบริการด้านภาษี สามารถแบ่งระดับการพัฒนาออกเป็น ๓ ระดับ อันได้แก่

ระดับการพัฒนาที่ ๑ : ระบบจัดเก็บและตรวจสอบภาษีโดยใช้เอกสารในระดับการพัฒนาแรก ผู้เสียภาษีต้องดำเนินงานหลายขั้นตอนด้วยตนเองผ่านช่องทางกายภาพ ตั้งแต่การติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูล การเดินทางไปลงทะเบียนผู้เสียภาษีการกรอกข้อมูลทุกอย่างบนแบบฟอร์มกระดาษ การเดินทางไปยื่นแบบฟอร์มภาษี จนถึงชำระและขอคืนภาษีด้วยตนเองที่หน่วยงาน ในขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐทำการตรวจสอบภาษีทั้งหมดผ่านแบบฟอร์มกระดาษ

ระดับการพัฒนาที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและตรวจสอบภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการพัฒนาระดับที่สอง ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินงานทุกขั้นตอนผ่านช่องทางเดียวตั้งแต่การขอข้อมูล การลงทะเบียนผู้เสียภาษี การกรอกแบบฟอร์มและส่งเอกสารประกอบต่าง ๆ จนถึงชำระและขอคืนภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ภาครัฐยังมีการนำระบบไอทีมาใช้เพื่อเพิ่มความเร็วในการตรวจสอบภาษีอีกด้วย

**ระดับการพัฒนาที่ ๓ :** ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจรในระดับการพัฒนาที่สามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำระบบมาใช้เพิ่มความอัตโนมัติในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ระบบลงทะเบียนผู้เสียภาษีอัตโนมัติ ระบบรวบรวมข้อมูลเพื่อคำนวณภาษีที่ต้องจ่าย ได้คืนอัตโนมัติ และระบบชำระ ค่านีภาษีแบบอัตโนมัติ โดยผู้เสียภาษีเพียงทำการยืนยันความถูกต้องปริมาณภาษีที่ต้องชำระหรือต้องได้รับคืนเพียงขั้นตอนเดียว รวมถึงการนำระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษี และระบุบุคคลที่ควรถูกตรวจสอบภาษีซึ่งอ้างอิงข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน






### **ยุทธศาสตร์ที่ ๕: การบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล**

ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๕ มีเป้าหมายหลัก คือ การบูรณาการ การให้บริการภาครัฐผ่านการเชื่อมโยงระบบจากหลายหน่วยงาน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ควบคู่ไปกับการยกระดับขีดความสามารถและทักษะเชิงดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกระดับและทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ คือการบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของยุทธศาสตร์ดังกล่าวการดำเนิน การภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย การยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยใน ๖ ด้าน ได้แก่

- (๑) การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ
- (๒) การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ
- (๓) การให้ข้อมูล
- (๔) การรับฟังความคิดเห็น
- (๕) ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ
- (๖) โครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล

แผนการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ แสดงตามแผนภาพที่ ๒-๙

## แผนภาพที่ ๒.๙ แผนการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ ๕ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔

ขีดความสามารถ	2560	2561	2562	2563	2564	
 การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ	การบูรณาการข้อมูลประชาชน					
	กฎหมายรัฐบาลดิจิทัล (E-Government Act)					
	บริการ Smart Service					
	ระบบบูรณาการข้อมูลนิติบุคคล (ระบบ Biz Portal)					
 การยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิ	ระบบบัญชีผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์กลาง (Government ID, E-Citizen and E-Business Single Sign-on)					
	ขยายการใช้งานบัตร Smart Card					
 การให้ข้อมูล	ระบบศูนย์รวมข้อมูลของประชาชนรายบุคคล (บริการ Smart Government Kiosk)					
	ศูนย์กลางบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (บริการ Gov Channel)					
 ศักยภาพบุคลากรภาครัฐ	โครงการ Thailand Digital Government Academy					
	การกำหนดทักษะเชิงดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาครัฐในแต่ละระดับ					
	การยกระดับให้ Thailand Digital Government Academy เป็นศูนย์กลางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัลของข้าราชการทุกหน่วยงานและทุกระดับ					
 โครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล	การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานรัฐที่มีความต้องการ					
	การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานรัฐที่มีความต้องการ					
	การพัฒนาระบบศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ (G-CERT) ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่มีความต้องการ					
	โครงการ Data Center Modernization (พัฒนาระบบ Data Center ของภาครัฐให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ)					
	โครงการ Government IoT Network					
	โครงการ Government Data Analytics Center					
	โครงการ Government Shared Services (โครงการการจัดการรวมซื้อซอฟต์แวร์และโซลูชันจากเอกชน)					

ที่มา : (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย (๒๕๖๐-๒๕๖๔) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ

## การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ส่งเสริมการพัฒนาธรรมาภิบาลดิจิทัล

ปัจจุบัน โลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้า และเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยปราศจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าขึ้นช่วยให้การสื่อสารระหว่าง หน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยด้วยการวางโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารที่เหมาะสม อีกด้านหนึ่งการสื่อสารผ่าน “สื่อสังคม (Social Media)” เช่น ไลน์ (Line), เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่ถูกใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง เพื่อเตรียมพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลง และการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐต้องปรับบทบาทและภารกิจภาครัฐ คือ

- ๑) จัดภารกิจที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยออกไป โดยพิจารณาทบทวนความจำเป็นในการทำงานนั้นให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน สังคม และประเทศชาติในปัจจุบัน
- ๒) มุ่งการดำเนินงานเฉพาะภารกิจหลัก โดยแยกประเภทภารกิจหลัก (Core Business) และภารกิจรอง (Non - Core Business) ออกจากกันเพื่อมอบภารกิจที่ราชการส่วนกลางไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการแล้วให้ท้องถิ่นหรือภาคเอกชน ดำเนินการแทน หรือสนับสนุนให้ภาคประชาสังคมหรือชุมชนรับไปดำเนินการ
- ๓) ไม่ดำเนินงานใด ๆ ที่เอกชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดกว่า ภาครัฐอยู่แล้ว ยกเว้นในกรณีที่เป็นเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ การรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม การประกันความเป็นธรรม หรือการจัดให้มีสาธารณูปโภค
- ๔) สนับสนุนเศรษฐกิจแบบเสรีโดยอาศัยกลไกตลาด กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คัดกรองผู้บริโภค ยกเลิกและละเว้นการตรากฎหมายและกฎเกณฑ์การควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ

ดังนั้นการปฏิรูประบบราชการ ไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government)

## การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

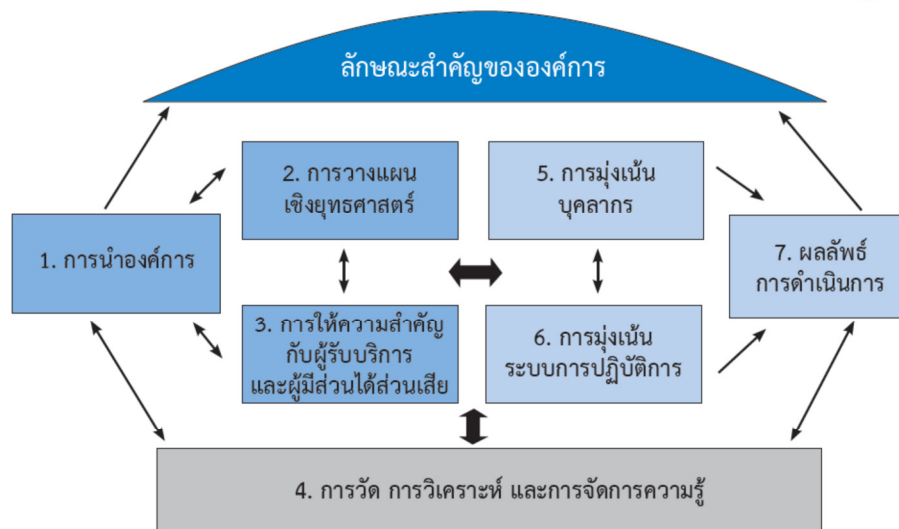
การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์กรด้วยตนเองเป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล

มติคณะรัฐมนตรี (๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘) ให้มีการนำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือพัฒนาระบบราชการ โดยมีวัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- (๒) เพื่อพัฒนาเครื่องมือประเมินตนเองสำหรับหน่วยงานของรัฐ
- (๓) เพื่อช่วยให้ส่วนราชการทราบโอกาส และทิศทางการปรับปรุง
- (๔) เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของส่วนราชการ
- (๕) ส่งเสริมประโยชน์และคุณค่าต่อประชาชนและสังคม

และในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับกระทรวง โดยมีโครงสร้างการพัฒนางค์กรแบ่งเป็น ๗ หมวด และหมวดลักษณะสำคัญขององค์กร ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๑๐

แผนภาพที่ ๒-๑๐ ภาพแสดงโครงสร้างการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

พิจารณาจากแนวคิดทฤษฎี หลักการ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแล้ว เป็นการบริหารราชการโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ภาครัฐยุคใหม่ต้องทำงานบนฐานขององค์ความรู้ และข้อมูลสารสนเทศ มีการบริหารงานที่เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีวิธีการทำงานที่มี



ประสิทธิภาพ เน้นความรวดเร็ว ทำงานในเชิงรุก มีเป้าหมายในการทำงานสามารถวัดผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน และต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันโลกทันสมัย สำหรับประเทศไทยได้กำหนดพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งเป็นกฎหมายสำคัญเป็นกรอบในการพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ โดยใช้หลัก **ธรรมาภิบาล (Good Governance)**

## การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM)

เป็นเครื่องมือการบริหาร เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึงเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ฯ ของหน่วยงาน ประโยชน์ของการนำ Result Base Management มาใช้ในการบริหารงานดังแสดงตามแผนภาพที่ ๒-๑๑ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators – KPIs) แสดงถึง ค่าที่วัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเพื่อแสดงความคืบหน้าของการบรรลุผลตามปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSF) โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

**“ผลสัมฤทธิ์ (Results) = ผลผลิต (Outputs) + ผลลัพธ์ (Outcomes)”**

แผนภาพที่ ๒-๑๑ ประโยชน์ของการนำ Result Base Management มาใช้ในการบริหารงาน



ที่มา : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

## มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Data Standardization for e-Government Interoperability)

ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Landscape) ๒๐ ปี กำหนดให้รัฐบาลดำเนินการด้านการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอความเห็นเพิ่มเติม การทำงานหน่วยงานของรัฐที่เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลให้สามารถดำเนินการได้ตามยุทธศาสตร์ที่กำหนด การกำหนดมาตรฐานกลางการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล จะเป็นส่วนผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นกลไกสำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติการร่วมระหว่างระบบสารสนเทศและขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษา กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework : TH e-GIF) สรุปพอสังเขปได้ ดังนี้

### ๑. ความสำคัญของการจัดทำมาตรฐานข้อมูล

ในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลนั้นสามารถจัดทำได้หลายระดับ เช่น มาตรฐานระดับหน่วยงานมาตรฐานระดับกลุ่ม มาตรฐานระดับอุตสาหกรรม มาตรฐานระดับประเทศ และมาตรฐานระดับระหว่างประเทศ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน การจัดทำมาตรฐานข้อมูลมีความสำคัญ ดังนี้

- ๑) เพิ่มความสามารถ ในการแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- ๒) ลดค่าใช้จ่ายในการใช้ข้อมูลร่วมกัน
- ๓) ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความต้องการใช้ข้อมูลร่วมกัน หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- ๔) เพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จของการดำเนินโครงการเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล
- ๕) สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐได้มากขึ้น
- ๖) ลดผลกระทบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของข้อมูล

### ๒. องค์ประกอบของการจัดทำมาตรฐานข้อมูลระดับชาติ

#### ๒.๑ นิยามของมาตรฐานข้อมูล

มาตรฐานข้อมูล หมายถึง กฎเกณฑ์และแนวทางในการกำหนดรูปแบบและการนิยามข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ และทำให้ผู้ใช้ข้อมูลจดจำและเข้าใจความหมายของข้อมูลตรงกัน โดยกฎเกณฑ์ดังกล่าวจัดทำขึ้นจากการมีความเห็นตรงกันและได้รับความเห็นชอบจากองค์กรอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

#### ๒.๒ ระดับของมาตรฐานข้อมูล แบ่งออกได้เป็น ๓ ระดับหลักดังนี้

๒.๒.๑ มาตรฐานข้อมูลระดับระหว่างประเทศ (International Data Standards) เป็นมาตรฐานที่ได้จากข้อตกลงร่วมกันของประเทศสมาชิกต่าง ๆ ที่มีความสนใจร่วมกัน เช่นมาตรฐานระหว่างประเทศขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการจัดทำมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO)

๒.๒.๒ มาตรฐานข้อมูลระดับประเทศ (National Data Standards) เป็นมาตรฐานที่ได้จากการประชุมหารือเพื่อหาข้อตกลงร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายในประเทศ โดยมีหน่วยงานมาตรฐานแห่งชาตินั้น ๆ เป็นศูนย์กลาง ซึ่งหน่วยงานมาตรฐานของชาตินี้อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนก็ได้ สำหรับประเทศไทย หน่วยงานนี้ คือสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม โดยทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทางอุตสาหกรรม

๒.๒.๓ มาตรฐานข้อมูลระดับกลุ่ม (Association Data Standards) เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจากกลุ่มหน่วยงาน หรือโดยกลุ่มบุคคลที่อยู่ในวงการเดียวกัน หรือเกิดจากข้อตกลงของกลุ่มองค์กรที่มีกิจกรรมการดำเนินงานเป็นอย่างเดียวกัน เช่น สมาคมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สมาคมการเงิน และการสาธารณสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีมาตรฐานที่เรียกว่า มาตรฐานอ้างอิง หรือ ดีแฟกโต (De Facto Standard) ซึ่งเป็นการอ้างอิงมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง ที่มีความนิยมใช้กันมาก ซึ่งในหลายอุตสาหกรรม มาตรฐานอ้างอิงแบบดีแฟกโตบางมาตรฐานอาจได้รับความนิยมและใช้กันแพร่หลายมากกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรม หรือมาตรฐานระดับชาติ

### ๒.๓ ประเภทของมาตรฐานข้อมูล

มาตรฐานข้อมูลหนึ่งๆ สามารถพิจารณาได้หลายมิติ หลายมุมมอง การกำหนดให้นำมิติใดมาเป็นมาตรฐานนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของหน่วยงาน ในทางปฏิบัตินั้นการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ จะมีการกำหนดมาตรฐานข้อมูลหลายมิติด้วยกัน ได้แก่ มาตรฐานรหัสข้อมูล มาตรฐานชุดข้อมูล มาตรฐานเอกสาร มาตรฐานคำอธิบายข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๓.๑ มาตรฐานรหัสข้อมูล หมายถึง การกำหนดค่าของรหัสให้เป็นแบบเดียวเพื่อใช้ในการอ้างอิงถึงสิ่งเดียวกันตัวอย่าง เช่น

- รหัสจังหวัด (มาตรฐานระดับประเทศ)
- รหัสประเทศ Country Codes (ISO๓๖๑๑-๑)
- รหัสหน่วยเงินตรา Currency Codes (ISO๔๒๑๗)
- รหัสภาษา Language Codes (ISO๖๓๙-๒)
- รหัสมาตรวัด UNECE Units of Measure used in International Trade

๒.๓.๒ มาตรฐานชุดข้อมูล หมายถึง มาตรฐานที่ใช้อธิบายส่วนประกอบของชุดข้อมูลรวม ทั้งรูปแบบและความหมาย เช่น ข้อมูลบุคคลเป็นข้อมูลประกอบด้วย รายการข้อมูล ดังตารางที่ ๒-๓

ตารางที่ ๒-๓ ตัวอย่างการจัดคำอธิบายชุดรายการข้อมูลบุคคล

ชื่อรายการข้อมูล	การปรากฏค่าของข้อมูล (๐=ไม่จำเป็น, ๑=จำเป็น)	ชนิดข้อมูล	ขนาด	รูปแบบ
ชื่อ	๑	ตัวอักษร	๓๐	ค่าใด ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเลข และอักขระพิเศษ
นามสกุล	๑	ตัวอักษร	๓๐	ค่าใด ๆ ที่ไม่ใช่ตัวเลข และอักขระพิเศษ
วันเกิด	๐	วันที่	๘	ปี พ.ศ.(๔) เดือน(๒) วัน(๒)
เพศ	๑	ค่าตรรก	๑ bit	TRUE = ชาย, FALSE = หญิง

๒.๓.๓ มาตรฐานรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นมาตรฐานรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นเฉพาะเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งอาจสร้างจากชุดข้อมูลมาตรฐานประกอบด้วยข้อมูลอื่น ๆ โดย TH e-GIF ได้กำหนดให้ภาษา XML เป็นมาตรฐานสำหรับกำหนดโครงสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูล ตัวอย่างมาตรฐานเอกสารการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยภาษา XML ตามแผนภาพที่ ๒-๑๒

### แผนภาพที่ ๒.๑๒ ตัวอย่างโครงสร้างข้อมูลบุคคลที่ทำการแลกเปลี่ยนในภาษา XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>

<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
attributeFormDefault="Unqualified" elementFormDefault="qualified"
targetNamespace="urn:th:go:deptmember:1"
xmlns="urn:th:go:deptmember:1" version="1.0">

<xs:element name="Person" type="PersonType">
<xs:complexType name="PersonType">
<xs:sequence>
<xs:element name="CitizenID" type="xs:String" />
<xs:element name="HospitalNo" type="xs:Integer" />
<xs:element name="Sex" type="xs:Boolean" />
<xs:element name="FirstName" type="xs:String" />
<xs:element name="LastName" type="xs:String" />
<xs:element name="HomeRegisterID" type="xs:Integer" />
<xs:element name="SourceHealthCareID" type="xs:integer" />
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:schema>
```

ที่มา : TH e GIF Thailand e-Government Interoperability

๒.๓.๔ มาตรฐานคำอธิบายข้อมูล (Metadata Standard) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลที่เป็นมาตรฐานได้สะดวก เข้าใจรูปแบบและความหมายของข้อมูลได้ชัดเจน ISO/IEC ๑๑๑๗๙ ได้มีการกำหนดมาตรฐานการอธิบายข้อมูลซึ่งมีหัวข้อเฉพาะอย่างที่กำหนดไว้เพื่ออธิบายข้อมูลให้ครบถ้วน ดังแสดงตามตารางที่ ๒-๔

ตารางที่ ๒-๔ ตัวอย่างการอธิบายคุณลักษณะข้อมูล Surname หรือนามสกุล

คำอธิบายภาษาอังกฤษ	
Metadata Category	Metadata for Surname
Name	FamilyName
Definition	That part of a person's name which is used to describe family, clan, tribal group, or marital association
Business Format	Max ๓๕ characters
Validation	Consecutive spaces are not allowed
Owner	DOPA
คำอธิบายภาษาไทย	
หัวข้อคำอธิบาย	คำอธิบายคุณลักษณะข้อมูลของนามสกุล
ชื่อข้อมูล	นามสกุล

คำอธิบายภาษาอังกฤษ	
นิยาม	ส่วนของชื่อบุคคลที่ใช้สำหรับอธิบายเกี่ยวกับครอบครัว, วงศ์ตระกูล หรือการเกี่ยวดอง เนื่องจากการสมรส
รูปแบบ	สูงสุด ๓๕ ตัวอักษร
การตรวจสอบความถูกต้อง	ห้ามมีช่องว่างติดกัน
เจ้าของมาตรฐานข้อมูล	กรมการปกครอง

## บทที่ ๓

# การศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพสามิต และระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง

### ระบบภาษีสรรพสามิต

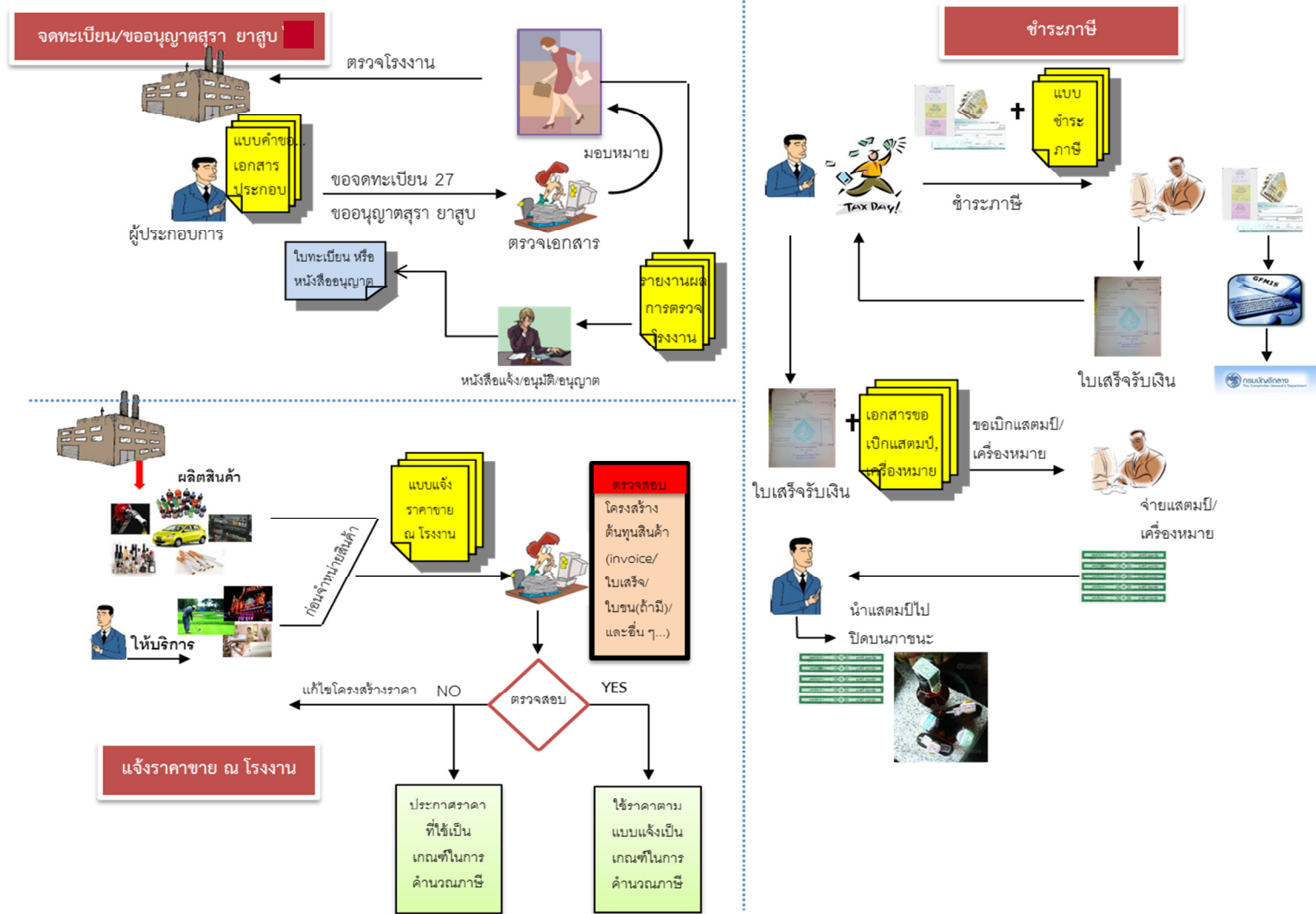
กรมสรรพสามิต มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐบาล และดำเนินการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรอันอาจตามกฎหมายหลัก ๗ ฉบับ ประกอบด้วย

๑. พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. ๒๔๙๓ ให้อำนาจในการจัดเก็บสำหรับสินค้าสุรา
๒. พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. ๒๕๐๙ ให้อำนาจในการจัดเก็บสำหรับสินค้ายาสูบ
๓. พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. ๒๔๘๖ ให้อำนาจในการจัดเก็บสำหรับสินค้าไฟ
๔. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๒๗ ให้อำนาจในการจัดเก็บสำหรับสินค้าที่บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติกักต้อตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๒๗
๕. พระราชบัญญัติกักต้อตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๒๗ กำหนดประเภทสินค้า และอัตราภาษี
๖. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๒๗ กำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต เสียภาษีเพิ่มขึ้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาแต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของภาษีสรรพสามิต
๗. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. ๒๕๒๗ กำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสุรา เสียภาษีส่วนเพิ่มในอัตราร้อยละ ๑๐ เพื่อกระทรวงมหาดไทย

โดยมีสินค้าและบริการที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ ๒๑ ชนิด คือ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า (เครื่องปรับอากาศ และคอมพิวพิวเตอร์) แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งทอปูพื้น รถจักรยานยนต์ หินอ่อนหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบตเตอรี่ สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน สนามแข่งม้า สนามกอล์ฟ โน้ตคลับและดีสโก้เฮค สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด กิจการโทรคมนาคม และการออกสลากกินแบ่ง และปฏิบัติงานตามกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายศุลกากร การจัดเก็บเงินกองทุน การจัดเก็บภาษีเพิ่มเพื่อมหาดไทย เป็นต้น

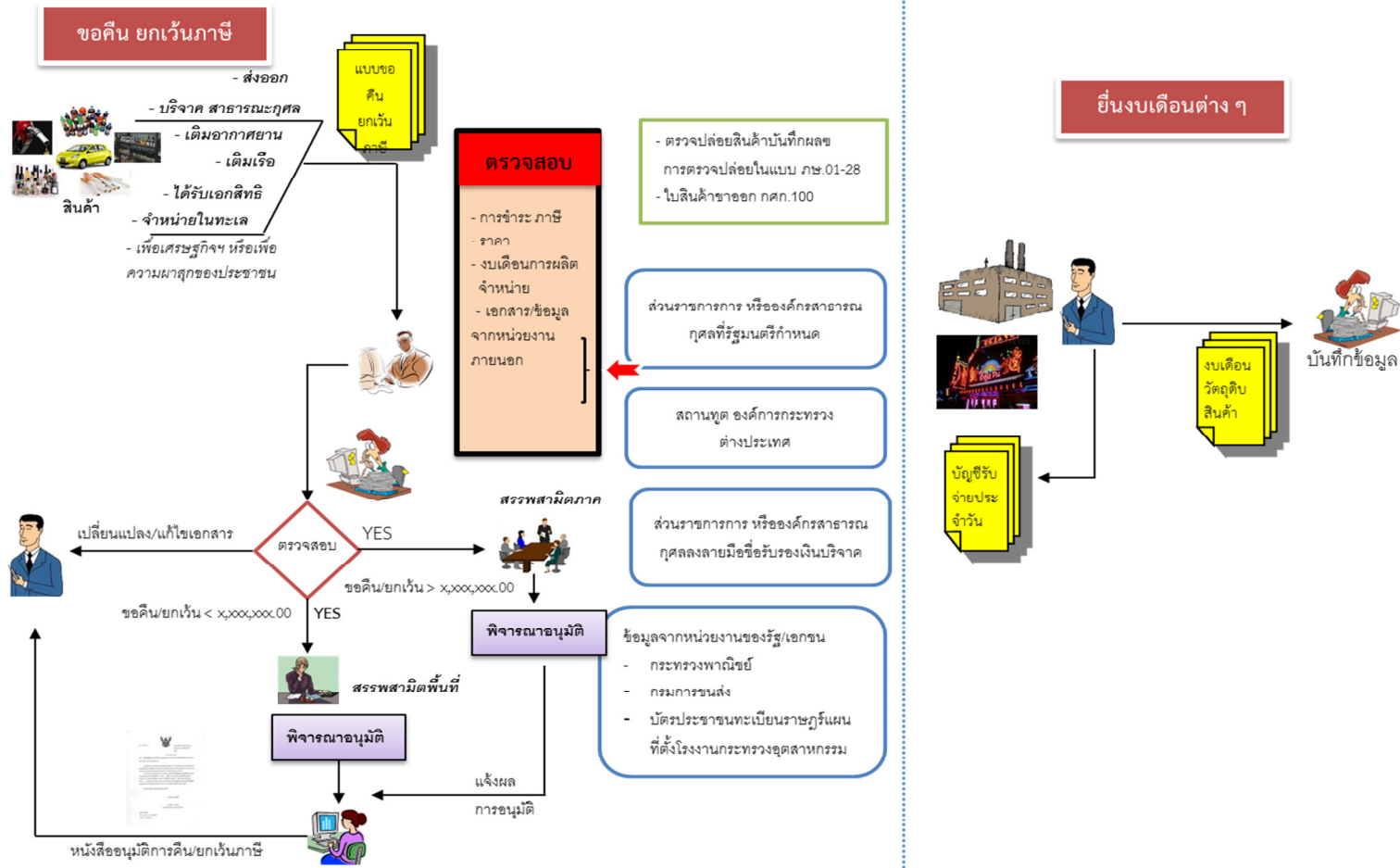
จากกฎหมายได้กำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ได้แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ผู้นำเข้าซึ่งสินค้า และผู้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ผู้ดัดแปลงรถยนต์ เจ้าของคลังสินค้าทัณฑ์บน โดยกฎหมายกำหนดจุดรับผิดชอบ (Tax Point) สำหรับสินค้าที่ผลิตในประเทศไทย คือ เมื่อนำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมเพื่อการจำหน่าย และจุดรับผิดชอบสำหรับสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ คือ เมื่อนำสินค้านำเข้าเข้ามาในราชอาณาจักร การบริหารการจัดเก็บภาษีภายในกฎหมายกำหนด เป็นการจัดเก็บทั้งอัตราตามมูลค่า และอัตราตามปริมาณ โดยจะคำนวณมูลค่าภาษี ทั้ง สองอัตราแล้วนำมาเปรียบเทียบกัน และต้องชำระภาษีตามค่าที่คำนวณได้จำนวนเงินที่สูงกว่า โดยมีขั้นตอนที่ผู้ประกอบการดำเนินการตามกฎหมายภาษีสรรพสามิตหลัก ๆ ๗ ขั้นตอนตามแผนภาพที่ ๓-๑ แผนภาพที่ ๓-๒ และแผนภาพที่ ๓-๓ โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนภาคผนวก ก

แผนภาพที่ ๓-๑ ขั้นตอนการจดทะเบียน/การขออนุญาตทำสุรา ยาสูบ การแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม และการชำระภาษี



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

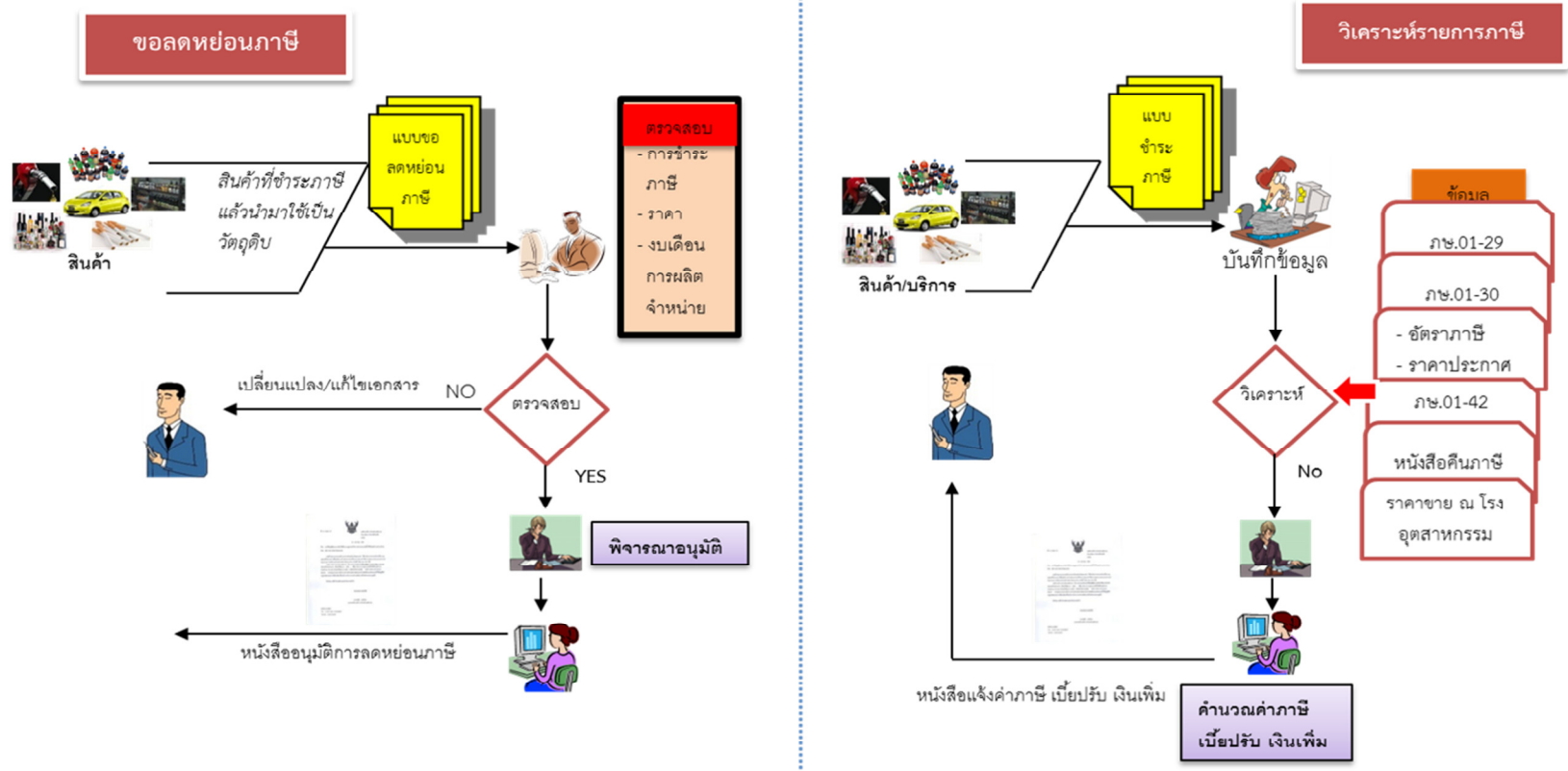
### แผนภาพที่ ๓-๒ ขั้นตอนการขอคืน ยกเว้นภาษี และการยื่นงบเดือน



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต



แผนภาพที่ ๓-๓ ขั้นตอนการขอลดหย่อนภาษี และการวิเคราะห์รายการภาษี



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

## ความสอดคล้องด้านนโยบายกรมาฯ กับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมสรรพสามิต

ในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ และการบริการผู้เสียภาษี กรมสรรพสามิตได้มีพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี การป้องกันและปราบปราม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ แนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต โดยจัดทำเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวนทั้งสิ้น ๔ ฉบับ แผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๔๓-๒๕๔๗ แผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ แผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ - ๒๕๕๖ และแผนแม่บทฯ ฉบับที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ โดยผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ พอสังเขป ดังนี้

๑. ความสอดคล้องเชิงวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และพันธกิจ ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๔ และแผนภาพที่ ๓-๕

### แผนภาพที่ ๓-๔ แสดงความสอดคล้องวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของกรมาฯ และ ICT

#### วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ICT และความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ของกรมสรรพสามิต



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

### แผนภาพที่ ๓-๕ แสดงความสอดคล้องพันธกิจของกรมกับพันธกิจด้าน ICT



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

## ๒. ยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ ๒๕๕๗-๒๕๖๑ สรุปได้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มั่นคงปลอดภัย และ ทันสมัย (ICT Security and Modern)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งด้านการจัดหาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ได้แก่ เครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่าย เครื่องลูกข่าย เครื่องพิมพ์ เครื่องแท็บเล็ต และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยต้องมีความมั่นคงปลอดภัย และทันสมัย ซึ่งจะเป็นพื้นฐานเพื่อการให้บริการธุรกรรมและข้อมูลต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต สามารถพัฒนาเป็นผู้นำของหน่วยงานราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ อีกทั้งสามารถประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนผู้บริหารกรมสรรพสามิตได้ทันการณ์

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างนวัตกรรมในด้านการให้บริการเพื่อผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต และหน่วยงานภาครัฐ (Service Innovation for all Partners)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งในการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ กรมสรรพสามิต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยนวัตกรรมนี้จะช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวกสบาย รวมทั้งเพิ่มความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ในการให้บริการของกรมสรรพสามิต ซึ่งจะทำให้กรมสรรพสามิตเป็นผู้นำในด้านการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อร่วมผลักดัน Digital Government และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากร ICT และข้อมูล ให้รองรับตามกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นมาตรฐานสากล (Compatible with Law and International Standards)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งในการดำเนินงานให้ระบบสารสนเทศกรมสรรพสามิตเป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับมาตรฐานในการให้บริการที่เป็นสากล และถูกต้องตามข้อกำหนดทางกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ซึ่งจะทำให้กรมสรรพสามิตเป็นผู้นำแนวหน้าในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็น ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต หรือหน่วยงานราชการที่ต้องเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมกับกรมสรรพสามิต

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถเท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (ICT Knowledge and Change Management)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งในการพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพสามิตทั้งองค์กร ให้สามารถรู้เท่าทันเทคโนโลยีและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพื้นฐานของเทคโนโลยีใหม่ การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีเก่าไปสู่เทคโนโลยีใหม่ การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาของการทำงานและการให้บริการของกรมสรรพสามิตรอบด้านให้เกิดนวัตกรรมและความคุ้มค่าในการใช้เทคโนโลยี

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะกำหนดแผนงาน/โครงการ ที่จะพัฒนาแยกตามยุทธศาสตร์ และปีงบประมาณ ที่จะพัฒนา พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายความสำเร็จ และหน่วยงานที่รับผิดชอบพร้อมงบประมาณที่ต้องใช้ของแต่ละโครงการ ดังแสดงตัวอย่างแผนงานโครงการ ตามตารางที่ ๓-๑

ตารางที่ ๓-๑ ตัวอย่างการกำหนดแผนงาน/โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรมหลัก	หน่วยงาน รับผิดชอบ/ เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ)					ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)
		๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑		
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มั่นคงปลอดภัย และทันสมัย (ICT Security and Modern)								
๑.๑ โครงการ จัดซื้อระบบควบคุม ความปลอดภัย สำหรับบริหารงาน แสดมภ์สรรพสามิต	- ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ						- จำนวนครั้ง ของการถูก บุกรุกทาง ระบบ เครือข่าย	๙,๙๕๓,๐๐๐
๑.๒ โครงการจัด จ้างที่ปรึกษา ออกแบบอาคาร ศูนย์สำรองระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	- ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ - กลุ่มพัฒนาและ ตรวจสอบทาง เทคนิค						- ร้อยละ ความสำเร็จ ของการ ดำเนินการ โครงการ	๕,๐๐๐,๐๐๐

ตารางที่ ๓-๑ ตัวอย่างการกำหนดแผนงาน/โครงการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรมหลัก	หน่วยงาน รับผิดชอบ/ เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ)					ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)
		๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑		
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มั่นคงปลอดภัย และทันสมัย (ICT Security and Modern)								
๑.๓ โครงการ จัดทำมาตรฐาน ความมั่นคง ปลอดภัยข้อมูล (ISO๒๗๐๐๑)	- ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ - กลุ่มตรวจสอบ ภายใน						- การได้รับ ใบรับรอง มาตรฐาน ISO๒๗๐๐๑	๑๖,๐๐๐,๐๐๐
๑.๔ โครงการ จัดหาเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทดแทนเครื่อง เดิมและเพิ่ม ประสิทธิภาพการ จัดเก็บภาษี	- ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ						- จำนวน เครื่อง PC ๑ คน/๑ เครื่อง - จำนวน เครื่องที่ขัดข้อง ไม่สามารถใช้ งานได้ลดลง	๕๓,๘๐๐,๐๐๐

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

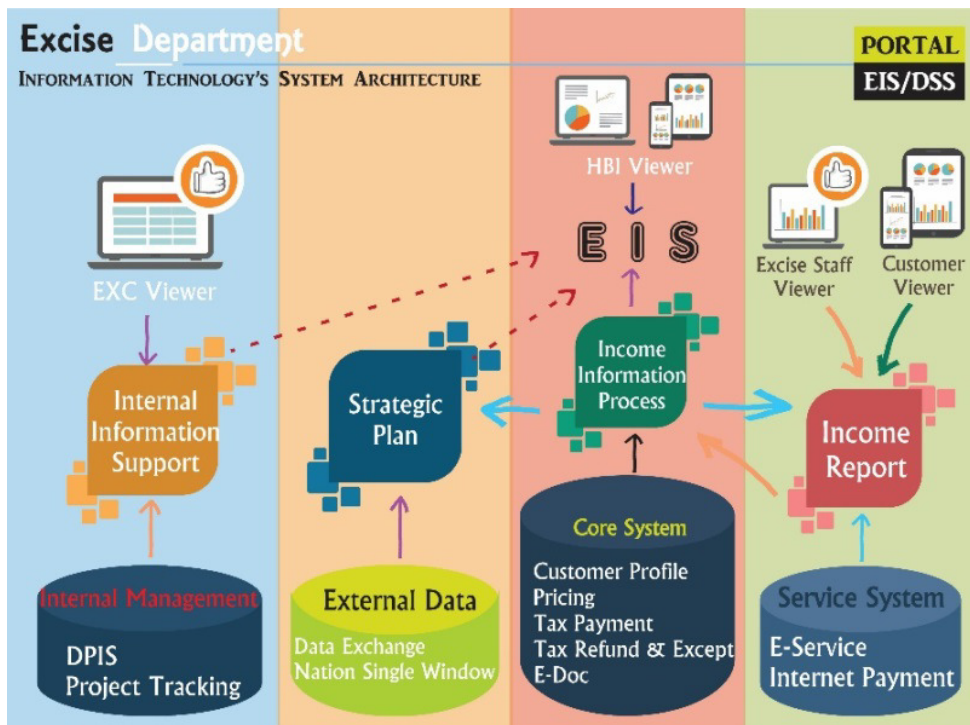
## ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต

จากการศึกษา และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ผู้วิจัยขอสรุปสถานะภาพปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน ของกรมสรรพสามิต ดังนี้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ และการบริการผู้เสียภาษี กรมสรรพสามิตได้มีพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารการจัดการจัดเก็บภาษี การป้องกันและปราบปราม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ และการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปในรูปแบบ e-Service แบบ One Stop Service ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมยื่นแบบรายการภาษีและชำระภาษีได้ด้วยตนเองซึ่งเรียกว่า ระบบ e-Excise มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีทั้งภาครัฐและเอกชน สร้างความเป็นธรรม และความโปร่งใส ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีบริการผู้เสียภาษีหลายรูปแบบ ทั้ง ณ สำนักงานสรรพสามิต ผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร หรือผ่านระบบ Mobile Banking หรือชำระภาษี ณ ธนาคาร หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา หรือ Counter Service (เฉพาะสถานบริการ) หรือ ตู้ ATM และสามารถรับชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย บัตรเดบิต Excise Smart Card บัตรเครดิต และบัตรเดบิตทั่วไป นอกจากนี้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น งบเดือนการผลิต และจำหน่าย แบบแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม เป็นต้น และยังมีบริการข้อมูลข่าวสาร “สารานุกรมสรรพสามิต (Excise Encyclopedia)” ในรูปแบบ Wiki สำหรับเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและ

บริการที่ได้จัดเก็บภาษี รวมถึงข้อกำหนด กฎระเบียบ และประกาศต่าง ๆ การใช้ข้อมูลเพื่อการบริหาร กรมสรรพสามิตใช้ข้อมูลและสารสนเทศหลายประเภทเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ประกอบด้วย ข้อมูลที่สนับสนุน ยุทธศาสตร์ ข้อมูลที่สนับสนุนกระบวนการที่สำคัญ และกระบวนการบริการ ข้อมูลการบริหารจัดการและการ พัฒนาบุคลากร และข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ข้อมูลผู้เสียภาษี สินค้าที่เสียภาษี ราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณภาษี ข้อมูลเหล่านี้จะต้องสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันจึงจะมีการ คำนวณค่าภาษีได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๖

แผนภาพที่ ๓-๖ สถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

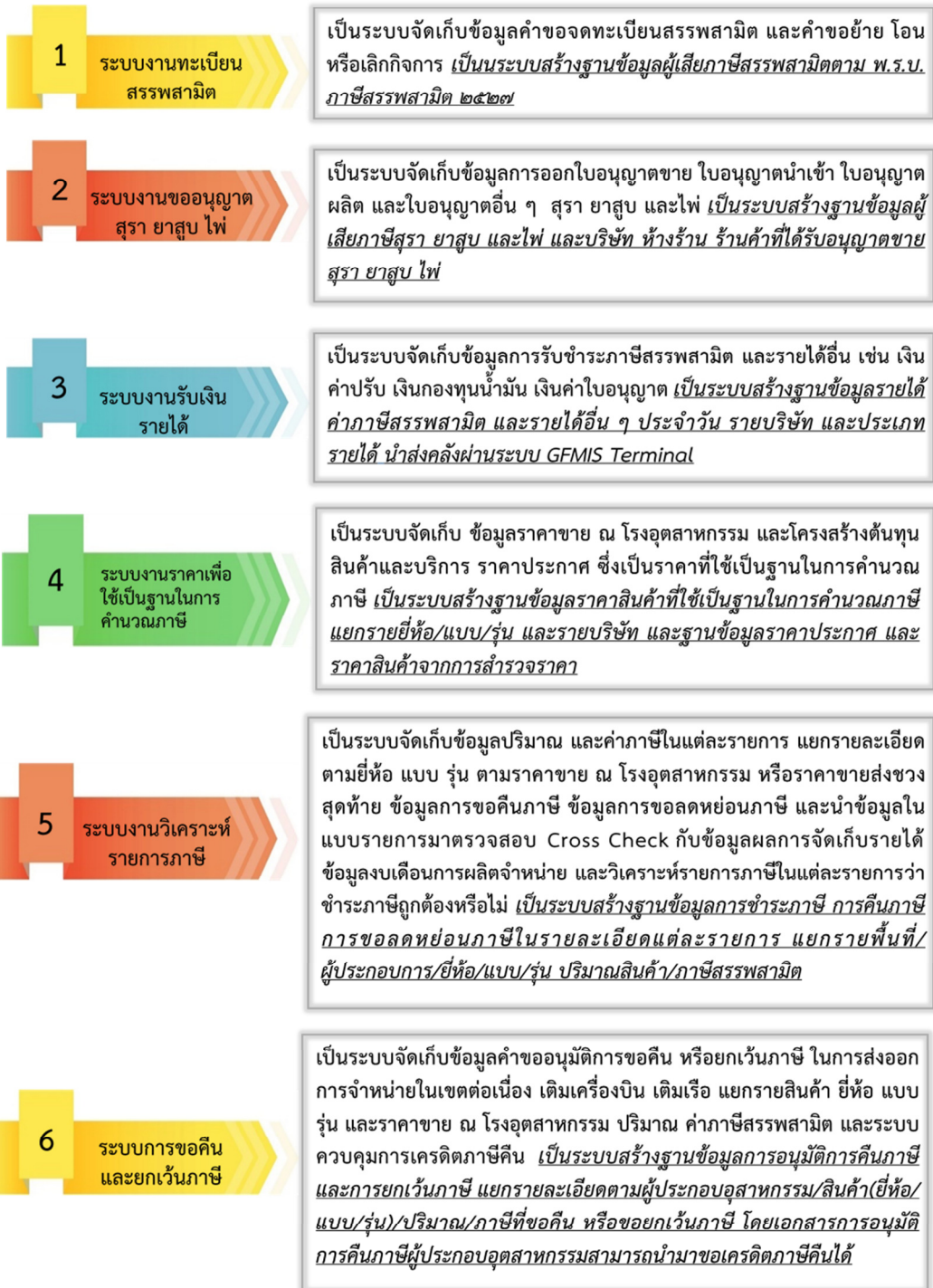
โดยจัดแบ่งระบบสารสนเทศภายในองค์กรออกเป็น ๓ ระดับ และระบบการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศและการ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ๑ ระบบ และระบบ e-Service ๑ ระบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ระบบสารสนเทศภายในองค์กร

**ระดับที่ ๑ ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน** เป็นระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานของ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย (๑) ด้านการจัดเก็บภาษีและบริการผู้เสีย ภาษีและประชาชน จำนวน ๘ ระบบงาน (๒) ด้านการกระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต จำนวน ๑ ระบบงาน (๓) ด้านการควบคุมโรงอุตสาหกรรม ประกอบด้วย โรงกลั่นน้ำมัน โรงงานสุราและเบียร์ โรงงานเอ ทานอลจำนวน ๓ ระบบงาน (๔) ด้านการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน จำนวน ๔ ระบบงาน โดยมีรายละเอียด แต่ละระบบตามแผนภาพที่ ๓-๗ แผนภาพที่ ๓-๘ แผนภาพที่ ๓-๙ และแผนภาพที่ ๓-๑๐ ตามลำดับ

## แผนภาพ ๓-๗ ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติการด้านการจัดเก็บภาษี

### 1 ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการจัดเก็บภาษีและบริการผู้เสียภาษีและประชาชน



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

## แผนภาพ ๓-๗ ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติการด้านการจัดเก็บภาษี (ต่อ)

### 1 ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการจัดเก็บภาษีและบริการผู้เสียภาษีและประชาชน (ต่อ)

#### 7 ระบบการขอ ลดหย่อนภาษี

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลคำขออนุมัติการนำวัตถุดิบ หรือสินค้าสำเร็จรูป ที่เคยเสียภาษีสรรพสามิตนำมาขอลดหย่อนภาษี เช่น แบตเตอรี่ที่นำมาติดตั้งในรถยนต์ ซึ่งเคยเสียภาษีสรรพสามิตมาแล้ว นำมาใช้ในการลดหย่อนภาษีรถยนต์ เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลการอนุมัติการลดหย่อนภาษีแยกตามสินค้า ยี่ห้อ/แบบ/รุ่น และวัตถุดิบที่ขออนุมัติมาใช้ในการลดหย่อนภาษี แยกรายผู้ประกอบการ

#### 8 ระบบงานงบเดือน ผลิตจำหน่าย และ บัญชีประจำวัน

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลการลงบัญชีรับ-จ่ายวัตถุดิบ และสินค้าสำเร็จรูปประจำวัน และประมวลผลทุกสิ้นเดือนจัดทำเป็นงบเดือนการผลิตและการจำหน่าย แสดงข้อมูลสรุปการใช้วัตถุดิบใช้วัตถุดิบในการผลิต และจำนวนสินค้าสำเร็จรูปที่ผลิตได้ประจำเดือน และการนำสินค้าออกจากโรงอุตสาหกรรมเพื่อจำหน่าย ส่งออก หรือไปคลังสินค้าทัณฑ์บน เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลสินค้าคงคลัง (Stock) สำหรับสินค้าตาม พ.ร.บ.ภาษี ๒๕๒๗ ของวัตถุดิบแต่ละชนิดที่ใช้ในการผลิต และสินค้าที่ผลิตได้ (finish Goods) ในแต่ละเดือน และจำนวนสินค้าที่นำออกจากโรงอุตสาหกรรม



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

## แผนภาพที่ ๓-๘ ระบบสารสนเทศด้านการกระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต

### 2 ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการกระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต

#### 1 ระบบงานผู้กระทำ ผิดกฎหมายภาษี สรรพสามิต

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลบันทึกการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต ข้อกล่าวหา ข้อกล่าวโทษการกระทำผิด ค่าปรับ เงินสินบน เงินรางวัล และเงินนำส่งคลัง และปริมาณของกลาง เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลผู้กระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิตแยกตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต, พ.ร.บ.สุรา, พ.ร.บ. ยาสูบ และพ.ร.บ. ไฟ และจำนวนคดี และค่าปรับ



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต



## แผนภาพที่ ๓-๙ ระบบสารสนเทศด้านการควบคุมโรงอุตสาหกรรม

3

### ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติการ ด้านควบคุมโรงอุตสาหกรรม

#### 1 ระบบควบคุม เอทานอล



เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลการอนุมัติวงเงินภาษีเอทานอลเพื่อนำไปใช้ในการผลิตน้ำมัน และการควบคุมการขนเอทานอลจากโรงงานผลิตเอทานอลไปโรงกลั่นน้ำมัน หรือคลังน้ำมัน การขอยกวงเงินภาษีเอทานอลกรณีส่งออก และการจัดทำบัญชีควบคุมการรับ-จ่าย การใช้วัตถุดิบในการผลิต และเอทานอลที่ผลิตได้ในแต่ละวัน และประมวลผลทุกสิ้นเดือนจัดทำเป็นงบเดือนการผลิตและการจำหน่าย และปริมาณคงเหลือเอทานอลในถังเก็บแต่ละถัง เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลสินค้าคงคลัง (Stock) วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และเอทานอลของแต่ละโรงงาน และเอทานอลคงเหลือของประเทศไทยทั้งหมด

#### 2 ระบบบัญชีรับ-จ่าย โรงงานสุรา และเบียร์



เป็นระบบการจัดเก็บข้อมูลวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสุราและเบียร์ ผลผลิตที่ได้จากการผลิตในแต่ละขั้นตอนถึงผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป (Finish Goods) และควบคุมการขนสุราและเบียร์ และการจัดทำบัญชีการรับ-จ่าย วัตถุดิบและน้ำสุรา และปริมาณยอดคงเหลือสุราแต่ละชนิดและเบียร์ในถังเก็บแต่ละถัง เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลสินค้าคงคลัง (Stock) วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต น้ำสุราร้อนที่ผลิตได้ น้ำสุราที่อยู่ในขั้นตอนการบ่ม น้ำสุราที่ปรุงแต่งแล้วพร้อมจำหน่าย

#### 3 ระบบควบคุม โรงกลั่นน้ำมัน



เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลการรับ-จ่ายน้ำมัน ของโรงกลั่นน้ำมัน และคลังน้ำมัน เพื่อใช้ในการจำหน่ายในประเทศ การส่งออก หรือจำหน่ายน้ำมันในเขตต่อเนื่อง หรือเติมเครื่องบิน เติมเรือ และการจัดทำบัญชีควบคุมการรับ-จ่ายน้ำมัน และการขนน้ำมันจากโรงกลั่นหรือคลังน้ำมันไปยังสถานที่ปลายทางทั้งในประเทศและด่านศุลกากร และปริมาณยอดคงเหลือน้ำมันแต่ละชนิดในถังเก็บน้ำมันแต่ละถัง เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลสินค้าคงคลัง (Stock) น้ำมันแต่ละชนิดในถังเก็บ

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

## แผนภาพที่ ๓-๑๐ ระบบสารสนเทศด้านปฏิบัติงานภายในสำนักงาน

## ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน

## 1 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เป็นระบบจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือของทางราชการ และการลงรับเอกสารเข้าระบบ การส่งหนังสือต่อเพื่อการเสนอหนังสือตามลำดับชั้น การลงนามในเอกสาร การส่งหนังสือเข้าระบบหนังสือเวียน มีระบบลงนามรับทราบในเอกสารในระบบแบบออนไลน์ และระบบติดตามหนังสือว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดและใครกำลังดำเนินงาน เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง ของทางราชการ หนังสือเวียน และจัดเก็บข้อมูลภาพ (Image) หนังสือรับ-ส่ง และการติดตาม (Tracking) สถานะของเอกสารหนังสือ

## 2 ระบบงานการลา

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลการขออนุญาตลาหยุดราชการ ประกอบด้วย ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และการเสนอหนังสือการลาและการอนุมัติตามลำดับชั้น มีระบบลงนามรับทราบในเอกสารในระบบแบบออนไลน์ และระบบติดตามหนังสือว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดและใครกำลังดำเนินงาน และระบบจัดเก็บข้อมูลการมาปฏิบัติราชการ เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลการมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิต และประวัติการลาราชการของเจ้าหน้าที่

## 3 ระบบงานจองทรัพยากร

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลการขอใช้รถยนต์ส่วนกลางในการเดินทางไปราชการ ระยะทาง เลขไมล์ และข้อมูลการเติมน้ำมันของรถยนต์ส่วนกลาง และการขอใช้ห้องประชุมในอาคารต่าง ๆ ภายในกรมสรรพสามิต เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลรถยนต์ส่วนกลาง และการใช้รถยนต์ การใช้ น้ำมันของรถยนต์แต่ละคัน เพื่อการบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## 4 ระบบจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงาน

เป็นระบบสร้างตู้เก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานและส่วนบุคคล ผู้ใช้สามารถสร้างตู้เก็บเอกสารของตนเองแบบได้ไม่จำกัด โดยหนึ่งตู้สามารถแบ่งออกเป็นลิ้นชัก และในหนึ่งลิ้นชักจัดเก็บได้หลายแฟ้มเอกสาร การจัดเก็บเอกสารข้อมูลสามารถจัดเก็บได้ทั้งเอกสารภาพ (Image) หรือเอกสารที่เป็นไฟล์ประเภทต่าง ๆ เช่น ไฟล์ MS Word, MS Excel หรือไฟล์ PDF เป็นต้น เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลการจัดเอกสารภายในสำนักงาน และเอกสารส่วนบุคคล เป็นตู้เก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่หน่วยงาน หรือผู้ใช้สามารถสร้างที่เก็บได้อย่างไม่จำกัด และสามารถจัดเก็บเอกสารได้หลายรูปแบบ

## 5 ระบบจัดเก็บเอกสารภาษี

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารภาษีแบบต่าง ๆ เช่น เอกสารคำขอจดทะเบียนสรรพสามิตตามแบบ ภษ.๐๑-๐๔ และเอกสารประกอบ เช่น แผนที่ตั้งโรงงาน หรือเอกสารการยื่นแบบรายการภาษีตามแบบ ภษ.๐๑-๑๒ ใบเสร็จรับเงิน และเอกสารประกอบการยื่นแบบชำระภาษี เช่น หนังสืออนุมัติการคืนภาษี เป็นต้น โดยระบบจะเชื่อมโยงคีย์หลักกับระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระบบงานทะเบียนสรรพสามิต ระบบงานรับเงินรายได้ เป็นต้น เป็นระบบสร้างฐานข้อมูลจัดเก็บเอกสารภาษี และเอกสารสำคัญอื่นที่เกี่ยวข้อง

**ระดับที่ ๒ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System)** โดยนำข้อมูลสารสนเทศขั้นพื้นฐาน มาประมวลผลสร้างเป็นหมวดหมู่ข้อมูลและความสัมพันธ์กันของข้อมูลในมิติต่าง ๆ สามารถแสดงผลรายงานได้หลายระดับ (Drill Down) และหลายมิติ (Multi Dimension) ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการป้องกันและปราบปราม โดยให้บริการผ่านระบบศูนย์ปฏิบัติการกรมสรรพสามิต (Excise Department Operation Center : EDOC) ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษีได้หลายมิติทั้งในรูปแบบการเปรียบเทียบกับเป้าหมายและกราฟต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับหัวหน้าส่วนราชการ ภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา สามารถตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดเก็บ และรายงานวิเคราะห์ผลการจัดเก็บรายได้ จำนวนสถิติคดีและค่าปรับ ใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๑

แผนภาพที่ ๓-๑๑ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System : MIS)

The screenshot shows the MIS interface with a sidebar menu on the left containing items like 'ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต', 'ความหมายและประโยชน์', 'ที่มาและสถานะข้อมูล', 'สถิติผลการจัดเก็บภาษี', 'สถิติรายได้และปริมาณการเสียภาษี', and 'สถิติผลการจัดเก็บภาษี และ'. The main content area is titled 'สถิติผลการจัดเก็บภาษี' and lists seven reports:

1. ตาราง 1 - สถิติผลการจัดเก็บภาษีทั่วประเทศ เปรียบเทียบกับปีก่อน และประมวลการ จำนวนตามประเภทรายได้
2. ตาราง 2 - สถิติผลการจัดเก็บภาษีทั่วประเทศ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เปรียบเทียบ
3. ตาราง 3 - สถิติผลการจัดเก็บภาษีในประเทศ และภาษีนำเข้า จำนวนตามประเภท
4. ตาราง 4 - สถิติผลการจัดเก็บภาษี ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ภาษีในประเทศ และ
5. ตาราง 5 - สถิติผลการจัดเก็บภาษีในประเทศ และภาษีนำเข้า เปรียบเทียบกับปีก่อน จำนวนตามประเภทรายได้
6. ตาราง 6 - สถิติผลการจัดเก็บภาษีในประเทศ และภาษีนำเข้า ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เปรียบเทียบกับปีก่อน จำนวนตามประเภทรายได้
7. ตาราง 7 - สถิติผลการจัดเก็บภาษีทั่วประเทศ เปรียบเทียบกับปีก่อน และประมวลการ จำนวนตามรายเดือน

ภาค	ภาษีปีนี้
ภาคที่ 1	53,477.03
ภาคที่ 2	5,114.35
ภาคที่ 3	21,422.27
ภาคที่ 4	

เขต/พื้นที่	จำนวน
สต.นนทบุรี	2,705.03
สต.ปทุมธานี	
สต.ลพบุรี	
สต.สระบุรี	1,670.93

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

**ระดับที่ ๓ ข้อมูลสารสนเทศด้านยุทธศาสตร์** เป็นระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง ทั้งระดับกรม ระดับผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการภาค และสรรพสามิตพื้นที่ สำหรับติดตามแผนงาน/โครงการ ตามตัวชี้วัดองค์กร ระบบติดตามแผนงาน/โครงการ ตามตัวชี้วัดองค์กร ประกอบด้วยแผนคำรับรองการปฏิบัติราชการที่กรมต้องลงนามคำรับรองกับกระทรวงการคลัง แผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ ระบบจะเปรียบเทียบระหว่างแผนกับผลการดำเนินงานว่าหน่วยงานสามารถทำงานได้ตามแผนที่กำหนดหรือไม่ และจะแสดงผลเปรียบเทียบด้วยสัญลักษณ์สี สีเขียวหมายถึงสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด สีแดงหมายถึงการดำเนินงานล่าช้าหรือต่ำกว่าแผนที่กำหนด ผู้บริหารสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ และสามารถเร่งรัดสั่งการเพื่อให้หน่วยงานที่กำกับ ดูแล เร่งรัดผลการดำเนินงานได้ทันที โดยทุกหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต(สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/สำนักงานเลขานุการกรม/ภาค/พื้นที่) ต้องรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน/รายไตรมาส ผ่านระบบติดตามผลการดำเนินงาน ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๒

แผนภาพที่ ๓-๑๒ ระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ



ระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ

SYSTEM INFORMATION DEPARTMENT

Key Performance Indicator

login เข้าสู่ระบบงาน

Username:

Password:

ตำแหน่งงาน:

Login Accept

ระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ

SYSTEM INFORMATION DEPARTMENT

แผนงาน/โครงการ ชื่อ :

สถานะแผนงาน/โครงการ :

ประเภทแผนงาน/โครงการ :

ประเภทอนุมัติ :

เลขที่อนุมัติ :

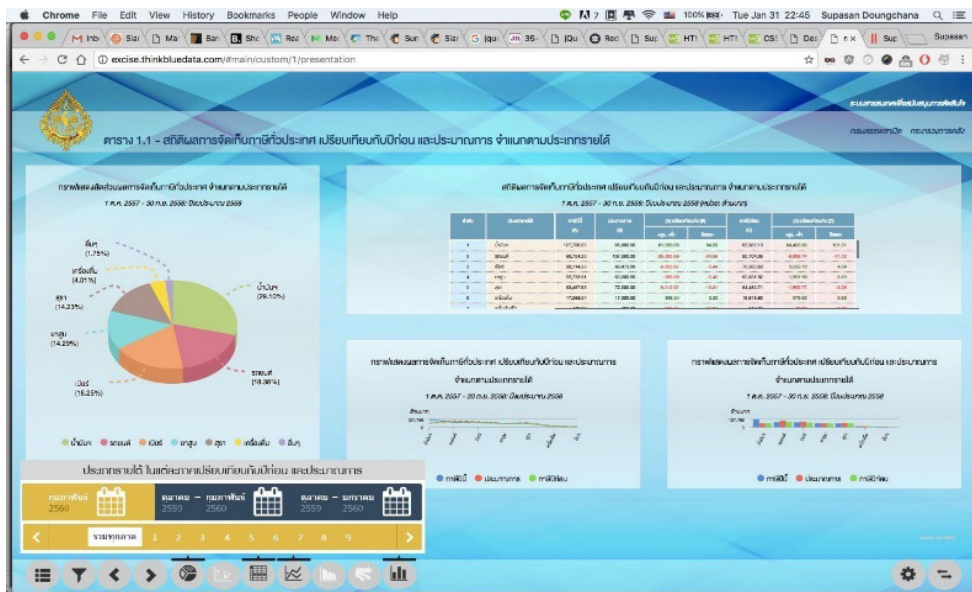
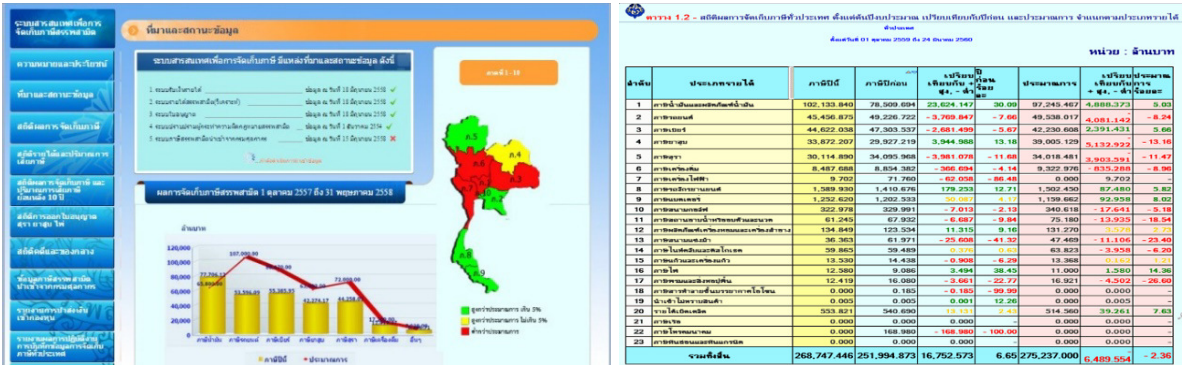
รหัส	แผนงาน	ปีงบประมาณ	ปีสิ้นสุด	ชื่อแผนงาน	สถานะ	ประเภทงาน	ตั้งงบประมาณ	สถานะ	สถานะ	บันทึก	อื่นๆ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
โครงการตาม	เงิน ๑๑.๑๑๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๓	๒๕๖๓	โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศติดตามแผนงาน/โครงการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	๑๑.๑๑๑	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

นอกจากนี้ได้มีการบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการและได้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จนสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ระบบการเฝ้าระวังเตือนภัย (Warning System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี และการปราบปรามผู้กระทำความผิด โดยแสดงสัญลักษณ์สีเขียว เหลือง แดง เพื่อแสดงถึงผลการปฏิบัติงาน สีเขียวหมายถึงผลการดำเนินงานได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด สีแดงหมายถึงผลการดำเนินงานได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด สีเหลืองหมายถึงผลการดำเนินงานได้สูง/ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด  $\pm 5\%$  ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๓

แผนภาพที่ ๓-๑๓ ข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจเฝ้าระวังเตือนภัย (Warning System)



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

(๒) ระบบช่วยคาดการณ์การค้าภาษีสรรพสามิตสำหรับสินค้าน้ำมัน เนื่องจากสินค้าน้ำมันเป็นสินค้าที่มีมูลค่าภาษีสูงประมาณปีละ ๑๙๔,๐๐๐ บาท และมีการขนน้ำมันจากโรงกลั่นและคลังน้ำมันไปยังสถานีปลายทางในประเทศ และด่านศุลกากรเป็นประจำทุกวัน ทั้งทางรถยนต์ ทางเรือ และทางท่อขนส่งน้ำมัน และภายใน ๑๐ วันนับแต่วันขนออกจะต้องมาชำระภาษีสรรพสามิต ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และควบคุมกำกับการขนน้ำมัน กรมสรรพสามิตมีการบันทึกน้ำมันที่ขนออกจากโรงกลั่นหรือคลังน้ำมันเป็นประจำทุกวัน และจัดทำรายงานคาดการณ์ค่าภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันในแต่ละวัน เพื่อให้กรมสรรพสามิตสามารถติดตามค่าภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังแสดงภาพการคาดการณ์รายได้ภาษีน้ำมัน ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๔



(๔) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารผ่าน Mobile Application ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี การอนุมัติ/อนุญาต และการติดตามผลการดำเนินงาน สำหรับผู้บริหาร ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๖

รูปที่ ๓-๑๖ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ( Mobile Application)



ผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตทุกประเภท ตั้งแต่ 1 มกราคม 2560 ถึง 29 มกราคม 2560							หน่วย : ล้านบาท	
ลำดับ	ประเภทภาษี	ภาษีปี	ประมาณการ	ภาษีปีก่อน	เปรียบเทียบกับปี ก่อน-ปี	ประมาณการ ร้อยละ	เปรียบเทียบกับปี ก่อน- ร้อยละ	ปีก่อน ร้อยละ
1	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	17,934.915	17,692.173	14,149.616	242.742	1.37	3,785.299	26.75
2	ภาษีสรรพสามิต	8,313.784	8,014.490	7,968.606	299.294	3.73	345.178	4.33
3	ภาษีเงินได้	6,247.397	6,516.900	6,241.711	- 269.504	- 4.14	5.685	0.09
4	ภาษีเงินได้	5,641.466	6,118.737	4,826.021	- 477.271	- 7.80	815.445	16.90
5	ภาษีสรรพสามิต	4,981.851	5,890.187	5,512.648	- 908.337	- 15.42	- 530.798	- 9.63
6	ภาษีเงินได้	1,304.149	1,434.534	1,353.610	- 130.385	- 9.09	- 49.461	- 3.65
7	ภาษีเงินได้	4.034	0.000	2.868	4.034	-	1.166	40.66
8	ภาษีสรรพสามิต	290.369	235.239	213.141	55.130	23.44	77.228	36.23
9	ภาษีสรรพสามิต	257.139	185.394	188.833	71.745	38.70	68.306	36.17
10	ภาษีสรรพสามิต	60.940	61.876	59.683	- 0.936	- 1.51	1.257	2.11
11	ภาษีสรรพสามิต	10.272	12.902	11.659	- 2.630	- 20.38	- 1.387	- 11.89
12	ภาษีสรรพสามิต	24.118	22.813	16.497	1.305	5.72	7.621	46.20
13	ภาษีสรรพสามิต	7.176	7.871	11.397	- 0.695	- 8.82	- 4.220	- 37.03
14	ภาษีสรรพสามิต	11.468	11.242	10.604	0.217	2.03	0.865	8.16
15	ภาษีสรรพสามิต	2.627	2.412	1.451	0.215	8.91	1.176	81.05
16	ภาษีสรรพสามิต	2.259	1.800	1.812	0.459	25.53	0.447	24.68
17	ภาษีสรรพสามิต	3.892	3.209	4.682	0.683	21.27	- 0.791	- 16.88
18	ภาษีสรรพสามิต	0.000	0.000	0.000	0.000	-	0.000	-
19	ภาษีสรรพสามิต	0.000	0.000	0.000	0.000	-	0.000	-
20	ภาษีสรรพสามิต	96.855	100.220	107.859	- 3.325	- 3.32	- 10.964	- 10.12
21	ภาษีสรรพสามิต	0.000	0.000	0.000	0.000	-	0.000	-
22	ภาษีสรรพสามิต	0.000	0.000	0.000	0.000	-	0.000	-
23	ภาษีสรรพสามิต	0.000	0.000	0.000	0.000	-	0.000	-
รวมทั้งสิ้น		45,194.752	46,312.000	40,682.699	- 1,117.248	- 2.41	4,512.053	11.09

หมายเหตุ : ภาษี = ภาษีในประเทศ + ภาษีนำเข้า  
 ที่มาข้อมูล : ภาษีในประเทศรวมเงินรายได้ ภาษีเงินได้จากกรมศุลกากร  
 ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม 2560

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

### ระบบการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

ระบบบูรณาการข้อมูลการขออนุญาตผ่านระบบ NSW กรมสรรพสามิตมีการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตนำเข้าสุรา ยาสูบ ได้รับอนุญาตให้กรมศุลกากรผ่านระบบ NSW โดยดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๓ และได้เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออก สุรา ยาสูบและข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าผ่าน ระบบ National Single Window (NSW) กับกรมศุลกากรวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓

ปัจจุบันข้อมูลใบอนุญาตนำเข้าสุรา ยาสูบ กับข้อมูลใบอนุญาตเข้ามีการตรวจสอบข้อมูลร่วมกัน ๑๐๐ เปอร์เซนต์ หากกรณีผู้นำเข้าตรวจสอบผ่าน ๑๐๐ เปอร์เซนต์ จะเป็นสินค้า Green Line สามารถผ่านพิธีการศุลกากรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยมีขั้นตอนของการเชื่อมโยงข้อมูลตามแผนภาพที่ ๓-๑๗

**แผนภาพที่ ๓-๑๗ ระบบบูรณาการรวมกรมศุลกากรข้อมูลการขออนุญาตนำเข้าสุรา ยาสูบผ่านระบบ NSW**



**Excise National Single Window Phase II**



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๑. การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ๓ กรมภาษีผ่านระบบ IT Center กระทรวงการคลัง เป็นระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ ๓ กรมภาษีเพื่อสนับสนุนการบริหาร โดยกรมสรรพสามิตได้นำข้อมูลการชำระภาษี VAT และภาษีนำเข้าของกรมศุลกากร ของผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าสรรพสามิตมาเปรียบเทียบ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของค่าภาษี ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๘



## รูปที่ ๓-๑๘ การนำข้อมูลเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล ๓ กรมภาษีมาใช้งานวิเคราะห์ผลการจัดเก็บภาษี

กรมสรรพสามิต ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร กรมสรรพสามิต

รายงานแบบ ภ.30

ปีภาษี 2017 เดือนภาษี 1 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	ชื่อผู้ประกอบการ	สาขาที่	ปีภาษี	เดือนภาษี	ภาษีที่ต้องชำระเดือนนี้	ดูแบบ ภ.30
0100508000326	เซฟคอม (ไทย)	0	2017	1	0.00	
0100515042462	เซลล์เนตประเทศไทย	0	2017	1	0.00	
0100515065187	เอ. พี (เอสโซซีเอ็ดเวิร์ด)	0	2017	1	0.00	
0100515269581	เจแปนแอร์ไลน์	0	2017	1	0.00	
0100517000261	ซันเบอร์เจอร์ โอเวอร์ซีส์ เอส.เอ.	0	2017	1	0.00	
0100517043865	เค.แอล.เอ็ม.รอลด์ ดีพี แอร์ไลน์	0	2017	1	0.00	
0100517043865	เค.แอล.เอ็ม.รอลด์ ดีพี แอร์ไลน์ จำกัด	0	2017	1	0.00	
0100520001019	มัตซูบิชิ คอร์ปอเรชั่น	0	2017	1	2,002,141.51	
0100522000419	เมเนอจ สโเลจทริค อินเตอร์เนชันแนล โฮลดิ้งส์ คอมปานี ลิมิเต็ด	0	2017	1	5,561,357.40	
0100524000726	คอนเนคชั่น นราเธอร์ส (ประเทศไทย)	0	2017	1	1,859,848.04	
0100531013251	เอ็กซ์ปรี โอเวอร์ซีส์ ลิมิเต็ด	0	2017	1	0.00	
0100534004635	ทีดีบี มอริส (ไทยแลนด์) ประจวบคีรีขันธ์	0	2017	1	6,685,011.93	

กรมสรรพสามิต ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร กรมสรรพสามิต

04 ข้อมูลรายไตรมาสแบบภาษี (กรมสรรพสามิต)

ปีปฏิทิน 2560 ตั้งแต่วันที่ กรกฎาคม ถึงเดือน กรกฎาคม

เลขที่ใบอนุญาต รหัสดูเสียภาษี ชื่อผู้ประกอบการ (All Column Values)

รายงานเลขที่ใบอนุญาตและผู้ประกอบการ

เลขที่ใบอนุญาต : รวมทุกเลขที่ใบอนุญาต  
 รหัสผู้เสียภาษี : รวมทุกเลขที่ผู้เสียภาษี  
 ชื่อผู้ประกอบการ : รวมทุกผู้ประกอบการ  
 ประจำเดือน กรกฎาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2560

ลำดับ	เลขที่ใบอนุญาต	รหัสดูเสียภาษี	ชื่อผู้ประกอบการ	จำนวนภาษีสรรพสามิต	สถานะใบขนจาก IT Center	สถานะใบขนจาก EBXML	ดูใบขน
1	A0010520605105	3101777789	ยูนิหรือ เทคโนโลยี	24,025.00	N	N	
2	A0010600611349	0505508000084	ไซแนมไบแนคโตเคอรัปเปอร์คอร์ปอเรชั่น	1,378.00	N	Y	
3	A0010600700066	0205531003381	ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์	1,064.00	N	Y	
4	A0010600700149	0105542056139	แอลบีดี เซาท์ เอเชีย (ประเทศไทย)	1,362.00	N	Y	
5	A0010600700171	0105540008838	อีซูมิ (ไทยแลนด์)	10.00	N	Y	
6	A0010600700671	0105538008249	เจเอ็กซ์ นิปปอน ออโต้ แอนด์ เอนอจี (ประเทศไทย)	89,200.00	N	Y	

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๒. การให้บริการข้อมูลผลการจัดเก็บเงินกองทุนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบจัดเตรียมข้อมูลผลการจัดเก็บเงินกองทุนที่ต้องชำระพร้อมกับชำระภาษีสรรพสามิต ประกอบด้วยเงินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เงินกองทุนอนุรักษ์พลังงาน โดยจัดเก็บเพิ่มจากภาษีน้ำมัน เงินกองทุน สสส. เงินกองทุน สสท. หรือ TPBS และเงินกองทุน กทท. จัดเก็บเพิ่มจากภาษีสุรา และยาสูบ ทั้งในประเทศและนำเข้า ซึ่งกรมสรรพสามิตจัดเก็บแทนหน่วยงานอื่นชำระพร้อมกับชำระภาษีสรรพสามิต โดยหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นสามารถมา Download รายงานสรุปยอดเงินกองทุนที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บแทนได้เป็นประจำทุกวันทั้งในรูปแบบ Excel และ Web Service ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๑๙

## แผนภาพที่ ๓-๑๙ ระบบให้ข้อมูลผลการจัดเก็บเงินกองทุนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

## ระบบให้บริการ e-Service ผ่านอินเทอร์เน็ตและผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device)

ระบบให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปในรูปแบบ e-Service แบบ One Stop Service ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ระบบให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต หรือเรียกว่า “e-Excise” และระบบที่ให้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรียกว่า “Excise Smart Service” โดยที่ผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมยื่นแบบรายการภาษีและชำระภาษีได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีทั้งภาครัฐและเอกชน สร้างความเป็นธรรม และความโปร่งใส ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีบริการผู้เสียภาษีหลาย ประกอบด้วย

๑. ระบบให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตอบสนองนโยบายรัฐบาลในส่วนของการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐด้านการลงทุนการบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน การแข่งขันด้านการลงทุน ซึ่งเห็นได้จากอันดับความยากง่ายในการจัดตั้งและประกอบธุรกิจ (อันดับดัชนี Ease of Doing Business Index) กรมสรรพสามิตจึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๒๐ และมีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

## แผนภาพที่ ๓-๒๐ ระบบให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๑.๑ ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีแบบ Online ผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร โดยโอนเงินจากบัญชีผู้เสียภาษีเข้าบัญชีกรมสรรพสามิต ปัจจุบันมีธนาคารเข้าร่วมโครงการ ๙ ธนาคาร (๑.ธ.กรุงไทย, ๒.ธ.ไทยพาณิชย์, ๓.ธ.กสิกรไทย, ๔.ธ.ทหารไทย, ๕.ซีทีแบงก์, ๖.ธ.มิซูโฮ, ๗.ธ.ซูมิโตโม, ๘.ธ.UOB, ๙.ดอยส์แบงก์)

๑.๒ ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพิมพ์ใบชำระภาษี (Bill Payment) นำใบชำระภาษีชำระภาษีได้ที่ Counter Service (เซเว่นอีเลฟเว่น) หรือชำระภาษีผ่านธนาคาร มีธนาคารเข้าร่วมโครงการ ๓ ธนาคาร (๑.ธ.กรุงไทย, ๒.ธ.ทหารไทย ๓.ธ.UOB) หรือมาชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา

๑.๓ ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตชำระภาษีแบบ Online ผ่าน Mobile Banking โดยเลือก Icon รูปโลโก้ Tax one stop Service ซึ่งเป็น Application บนมือถือทั้งระบบ IOS และ Android ของกระทรวงการคลังซึ่งมีบริการชำระทั้ง ๓ กรมภาษี จากนั้นให้เลือก Icon รูปโลโก้กรมสรรพสามิต โอนเงินจากบัญชีผู้ประกอบการเข้าสู่บัญชีกรมสรรพสามิต มีธนาคารโครงการ ๕ ธนาคาร (๑.ธ.กรุงไทย(KTB Netbank), ๒.ธ.ออมสิน(MyMo GSB) ๓.ธ.ไทยพาณิชย์(SCB Easy), ๔.ธ.กสิกรไทย(K-Mobile Banking PLUS), ๕.ธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking))

๑.๔ ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตชำระภาษีผ่าน ATM ผู้ประกอบการยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพร้อมพิมพ์ใบแจ้งชำระภาษี (Pay in Slip) และนำไปชำระภาษี ณ ตู้ ATM เฉพาะ ธ.กรุงไทย

๑.๖ บริการผู้เสียภาษีติดตามขั้นตอนธุรกรรมของตนเอง (e-Tracking System) ที่ยื่นกับกรมสรรพสามิตว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด

๒. ระบบให้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เป็นบริการผ่าน Mobile Application ผู้เสียภาษี ผู้ขอใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ สามารถทำธุรกรรมผ่าน Mobile และชำระเงิน ที่ Counter Service หรือชำระเงินแบบ on line ผ่านธนาคาร โดยมีธนาคารที่เข้าโครงการ ๖ ธนาคาร (ธ.กรุงไทย (KTB NetBank), ธ.ออมสิน(Mymo GSB), ธ.ไทยพาณิชย์(SCB Easy), ธ.กสิกรไทย(K-Mobile Banking PLUS), ธนาคารกรุงเทพ (Bualuang mBanking), ธนาคาร UOB (UOB Mobile)) ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๒๑

### แผนภาพที่ ๓-๒๑ ระบบให้ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device)



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๓. บริการชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และชำระภาษีด้วยบัตรเดบิต หรือบัตรเครดิต ได้ทุกธนาคาร โดยธนาคารกรุงไทยจะทำหน้าที่เสมือน Payment Gateway หรือยื่นแบบรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ชำระภาษีด้วยบัตรเดบิต Excise Debit Smartcard ปัจจุบันมีธนาคารเข้าร่วมโครงการ ๒ ธนาคาร (๑.ธ.กรุงไทย, ๒.ธ.กสิกรไทย) หรือชำระภาษีด้วยบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิต โดยสามารถรับบัตรเครดิต บัตรเดบิตได้ทุกธนาคาร ปัจจุบันให้บริการเฉพาะสำนักงานสรรพสามิตกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๕ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๑ ขยายให้บริการทั่วประเทศ

### ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบ ICT

กรมสรรพสามิต มีการดำเนินการและการจัดการทำให้ข้อมูลสารสนเทศ ที่มีความแม่นยำถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันท่วงที ปลอดภัย และเป็นความลับ เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน และการบริหารจัดการ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย มีการดำเนินการเพื่อให้สารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนบริหารความต่อเนื่อง กรณีเกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน มีห้อง Data Center ที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากลที่มีระบบสำรองไฟฟ้า สามารถให้บริการได้ถึง ๘ ชั่วโมง มีระบบสำรองข้อมูล (Backup) สามารถนำข้อมูลกลับมาให้บริการได้ภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง มีห้องมั่นคง (Strong Room) สำหรับจัดเก็บข้อมูลสำรองที่จัดเก็บไว้บนเทป และมีการทดสอบระบบสำรองใช้งานจริงอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง มีการควบคุมเวอร์ชันของโปรแกรมที่นำมาติดตั้ง (Software Version Control) มีกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลง (Change Management Control) มีการจัดทำแผน

ภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทดสอบแผนปีละ ๑ ครั้ง เช่น แผนภาวะฉุกเฉินเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ การทดสอบประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ เป็นต้น มีการ Audit การระบบสารสนเทศปีละ ๑-๒ กระบวนงานจากหน่วยงานตรวจสอบภายในกรมและกระทรวง ด้านระบบความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ดังนี้

๑. ระบบด้านความมั่นคงปลอดภัย Firewall, IDS/IPS, Malware Protection, Mail Security, Web Application Security, SIEM, Vulnerability Management System, Database Activity Monitoring

๒. มาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับมาตรฐาน ISO๒๗๐๐๑ ห้อง Data Center ห้องNOC ห้อง SOC

๓. มีศูนย์ปฏิบัติการระบบเครือข่าย (Net Work Operating Center : NOC) และศูนย์เฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัย (Security Operation Center : SOC)

๔. มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบงานสารสนเทศ ระบบเครือข่าย และการรายงานผลการเฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้งานของระบบวันละ ๒ ครั้ง เข้า ๘:๐๐ น บ่าย ๑๒: ๐๐ น

๕. ระเบียบและกฎหมายเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

๕.๑ ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐

๕.๒ แนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย

(๑) แนวปฏิบัติการควบคุมการเข้าถึงและควบคุมการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ ๑๘ ข้อแนวปฏิบัติ

(๒) แนวปฏิบัติระบบสำรองของสารสนเทศ และแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน

(๓) แนวปฏิบัติการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

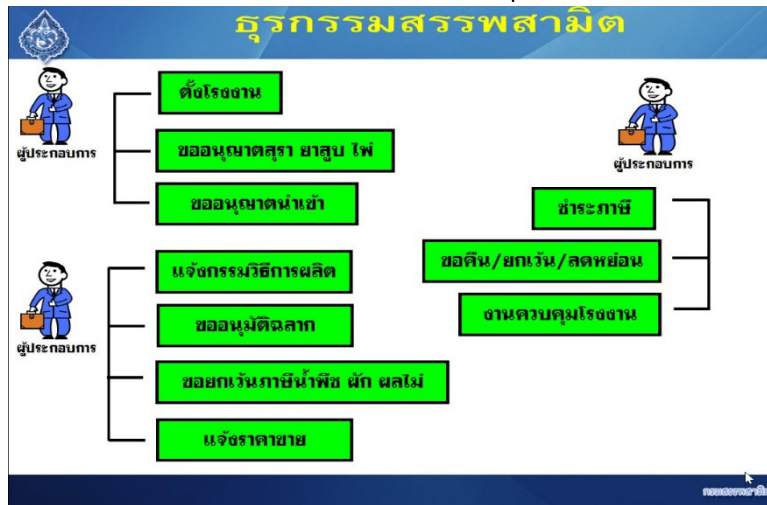
(๔) ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๐

(๕) แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกรมสรรพสามิต ๘ ข้อแนวปฏิบัติ

## สภาพปัญหาของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. กระบวนงาน (Business Process : BP) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตหลายกระบวนงาน ประมาณ ๑๐ กระบวนหลักยังไม่รวมกระบวนงานย่อย ลักษณะงานจะมีความเชื่อมโยงกัน ต้องใช้ข้อมูลร่วมกัน ดังแสดงตามแผนภาพ ๓-๒๒ เช่น เมื่อเป็นผู้ประกอบอุตสาหกรรมที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิตจะต้องแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม ดังนั้นข้อมูลเลขทะเบียนสรรพสามิตต้องเป็นข้อมูลให้กับข้อมูลการแจ้งราคา และในแต่ละกระบวนงานมีขั้นตอนการปฏิบัติย่อยที่แตกต่างกัน และมีขั้นตอนที่ซับซ้อนโดยเฉพะอย่างยิ่งการขอคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี และการวิเคราะห์รายการภาษี ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานจริงจึงจะเข้าใจในแต่ละขั้นตอนของกระบวนงาน นั้น ๆ อย่างแท้จริง

แผนภาพที่ ๓-๒๒ กระบวนงานธุรกรรมภาษี



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรม

๒. มีเอกสาร/แบบ ในแต่ละกระบวนงานจำนวนมาก แบบ/เอกสารที่ผู้เสียภาษีสรรพสามิตมีมากกว่า ๕๐ แบบ ผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจในแต่ละ รายการในแบบฟอร์มจึงจะสามารถกรอกข้อมูล รายละเอียดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ประเภทสินค้าเดียวกันมีชื่อเรียกหลากหลาย ไม่เป็นมาตรฐาน หน่วยของภาชนะสินค้าที่หลากหลาย เช่น สินค้าสุรา มี หน่วยเป็น ขวด ถึง ลิตร ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๒๓

แผนภาพที่ ๓-๒๓ แสดงรูปแบบปัญหาข้อมูล

ตัวอย่างปัญหาที่พบในปัจจุบัน (สินค้าน้ำมัน)

แบบฟอร์ม ภษ.01-12

ประเภท	ชื่อสินค้าและชนิด	แบบหรือรุ่น	ขนาด/หน่วย
01.01(4)	แก๊ส ไซซอล 91	-	ลิตร
01.01(4)	แก๊ส ไซซอล 95	-	ลิตร
01.01(5)	แก๊ส ไซซอล 95 E 20	-	ลิตร
รายการที่	ชื่อสินค้าและชนิด	แบบหรือรุ่น	ขนาด
1	ULR 91		
2	น้ำมันแก๊สไซซอล ดี 10		
รายการที่	ชื่อสินค้าและชนิด	แบบหรือรุ่น	ขนาด
1	น้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่ว		
	ออกแทน 91		
2	น้ำมันแก๊ส ไซซอล 91		

Excise Data Taxonomy 9

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๓. การจัดเก็บภาษีต่อสินค้า จัดเก็บภาษีในรายละเอียดย่อย ยี่ห้อ แบบ รุ่นของสินค้าแต่ละประเภท ทำให้มีข้อปลีกย่อยของข้อมูลมาก ยากต่อการจัดกลุ่ม หรือการออกแบบฐานข้อมูลให้รองรับข้อมูลได้ทุกสินค้า ดังแสดงตามตารางที่ ๓-๒

ตารางที่ ๓-๒ ตารางแสดงการแยกประเภทสินค้าย่อยของแต่ละสินค้า

สินค้า	ประเภท	ชนิด	ยี่ห้อ	แบบ	รุ่น
น้ำมัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>เบนซิน</li> <li>ดีเซล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เบนซิน ๙๕</li> <li>เบนซิน ๙๑</li> </ul>			
รถยนต์	<ul style="list-style-type: none"> <li>รถยนต์นั่ง</li> <li>รถยนต์กระบะ</li> <li>.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รถยนต์นั่ง &lt; ๒๐๐๐ CC</li> <li>รถยนต์นั่ง &gt; ๒๐๐๐ CC</li> <li>.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TOYOTA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COLORA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SOLUNA...</li> <li>VIOS...</li> </ul>
เครื่องดื่ม	<ul style="list-style-type: none"> <li>น้ำอัดลม</li> <li>น้ำโซดา</li> <li>น้ำพีช ผัก</li> <li>ผลไม้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เติมน้ำตาล</li> <li>ไม่เติมน้ำตาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pepsi</li> </ul>		
สุรา	<ul style="list-style-type: none"> <li>สุราแช่</li> <li>สุรากลั่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สุราแช่-ชนิดเบียร์</li> <li>สุราแช่-ชนิดสุราผลไม้</li> <li>.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เบียร์สิงห์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เบียร์สิงห์-ขวด</li> <li>เบียร์สิงห์-กระป๋อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ธรรมดา</li> <li>Draft</li> <li>Light</li> </ul>

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๒. ศึกษาวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษี และผลการใช้ระบบงาน ในปัจจุบัน โดยสอบถามผู้ใช้ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และการจัดประชุม Focus Group และได้วิเคราะห์สภาพปัญหา และสาเหตุของปัญหา สรุปได้ดังนี้

๒.๑ ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน ระบบที่มีการใช้งานทุกหน่วยงาน ได้แก่ ระบบงานทะเบียนสรรพสามิตระบบงานการขออนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ ระบบงานรับเงินรายได้ ระบบวิเคราะห์รายการภาษี ระบบงานแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม ระบบงานที่มีการใช้งานไม่เต็มระบบ ได้แก่ ระบบงานขอคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษี

๒.๒ สาเหตุของการไม่ใช้ระบบงานเต็มระบบบางระบบงาน ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี ๑ และ ๒ และการวิเคราะห์ปัญหา สรุปได้ดังนี้

ระบบขอคืน และยกเว้นภาษี มีปริมาณเอกสารที่ต้องบันทึกจำนวนมาก และการบันทึกข้อมูลไม่ได้แล้วเสร็จภายในครั้งเดียว ครั้งแรกส่วนที่ ๑ แจ้ง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการส่งออก ส่วนที่ ๒ ผู้ประกอบอุตสาหกรรมไปดำเนินการพิธีการศุลกากรแล้วเสร็จ

รวบรวมเอกสารมายื่นต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่จึงจะบันทึกข้อมูลส่วนที่ ๒ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องเร่งพิจารณาเอกสารเพื่อจัดทำหนังสืออนุมัติให้คืน หรือยกเว้นภาษี ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงมีการปรับปรุงให้บันทึกในส่วนหนังสืออนุมัติคืน หรือยกเว้นได้เนื่องจากต้องนำข้อมูลไปใช้ประกอบกระบวนการจัดเก็บภาษีอื่น ๆ อีก เช่น การนำหนังสืออนุมัติให้คืนภาษีนำไปใช้หักคืนค่าภาษีที่ต้องชำระ เป็นต้น

ระบบขอลดหย่อนภาษี มีวัตถุประสงค์ที่ต้องบันทึกหลายประเภท บางสินค้าเป็นวัตถุประสงค์ให้อีกสินค้า เช่น แบตเตอรี่รถยนต์ เป็นวัตถุประสงค์ที่ขอลดหย่อนภาษีสำหรับสินค้ารถยนต์ และวัตถุประสงค์ที่แจ้งขอลดหย่อนมีจำนวนมากทำให้บันทึกข้อมูลได้ช้า

**๒.๓ จากการจัดประชุม Focus Group** โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยตามระบบงานออกเป็น ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มระบบงานการขออนุญาตและทะเบียนสรรพสามิต กลุ่มระบบงานรับเงินรายได้ กลุ่มระบบงานแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม และกลุ่มระบบงานวิเคราะห์รายการภาษี จากการประชุมกลุ่มย่อย สรุปปัญหา และข้อเสนอแนะทางแก้ไข รายละเอียดตามภาคผนวก-ค หน้า ๓-๗ และขอสรุปการประชุม Focus Group โดยสังเขป ดังนี้

- **กลุ่มระบบงานการขออนุญาตและทะเบียนสรรพสามิต**

ปัญหา

- (๑) ข้อมูลการอนุญาตให้ทำสุราไม่ถูกต้อง
- (๒) ข้อมูลการจดทะเบียนสรรพสามิตสินค้าเครื่องดื่ม ประเภทเครื่องขยายเครื่องดื่ม ไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นรายการไม่สามารถติดต่อผู้ประกอบการได้หลายพื้นที่
- (๓) กระบวนการคลังให้ ๓ กรมจัดเก็บภาษีใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษีเลขเดียวกันกับเลขทะเบียนนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่กำหนดใหม่ซึ่งเปลี่ยนจาก ๑๐ หลักเป็น ๑๓ หลัก ให้ปรับปรุงระบบงานรองรับ ซึ่งยังมีบางผู้ประกอบการยังเป็นเลขทะเบียน ๑๐ หลักซึ่งต้องทำการ Cleansing ข้อมูล

- **กลุ่มระบบงานรับเงินรายได้**

ปัญหา

- (๑) ข้อมูลผู้ประกอบการ ๑ ราย มีหลายเลขประจำตัว หลาย Customer-ID
- (๒) ระบบงานรายได้ประมวลผลช้าช่วง ๑๕.๐๐ - ๑๕.๓๐ น ซึ่งเป็นช่วงปิดบัญชีทั่วประเทศ
- (๓) ระบบงานรายได้และระบบวิงานวิเคราะห์รายการภาษี ระบบงานคืนภาษี มีค่านวนหลักทศนิยมไม่เท่ากัน

- **ระบบงานแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม**

ปัญหา

- (๑) มีความยุ่งยากและใช้เวลาในการผูกรายการสินค้าเพราะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี ๑ และ ๒ เป็นผู้ผูกรายการสินค้า และบางครั้งผูกล่าช้า ต้องการให้ปรับเปลี่ยนระบบให้สรรพสามิตพื้นที่ผูกรายการสินค้าเอง



(๒) โครงสร้างต้นทุนสินค้าสุราประเภทสาโท ให้คิดจากราคาประกาศ

(๓) ระบบแสดงรายการสินค้าเพื่อเลือกยี่ห้อ แบบ รุ่น ช้า

• **กลุ่มระบบงานวิเคราะห์รายการภาษี**

ปัญหา

(๑) ข้อมูลผู้ประกอบการซ้ำซ้อน/ค้นหาไม่พบ ค้นหายาก

(๒) ข้อมูลสินค้าไม่ครบ และค้นหาข้อมูลสินค้ายาก

(๓) ขาดการอบรมอย่างต่อเนื่อง / ความถี่ขึ้นอยู่กับปริมาณข้อมูล เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการโยกย้าย และรายละเอียดสินค้ามีชื่อเรียกแตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มา รับขอบใหม่บันทึกข้อมูลผิดพลาดและไม่ครบถ้วน

สรุปสภาพการดำเนินการทางด้านระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิตยังมีปัญหาโดยรวม ระบบงานที่ทำยังมีสภาพการทำงานที่เริ่มมาโดยงานแยกส่วน การพัฒนาระบบงานมีความยุ่งเหยิง ในการวางโครงสร้างทางด้านข้อมูล การพัฒนาเป็นไซโลบางระบบงาน ระบบงานใดระบบงานหนึ่ง ข้อมูลข่าวสารยังขาดการวางเป็นระบบ เพราะขึ้นกับการออกแบบแต่ละครั้ง ไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้การ แลกเปลี่ยน ใช้งานร่วมกันเป็นไปได้ยาก ประสิทธิภาพการใช้งานข้อมูลยังไม่สูงมากนัก ให้ผลในการใช้งาน ข้อมูลข่าวสารได้ไม่เต็มที่ เกิดความขัดแย้งของข้อมูลสูง อีกทั้งต้องลงทุน และเสียค่าใช้จ่ายโดยรวมสูง เพราะแยกกันคิดแยกกันทำ ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลเดิมซ้ำหลายครั้ง เก็บข้อมูลซ้ำซ้อนในบางงาน ข้อมูลที่ เก็บนั้นไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับฐานข้อมูลอื่น ดังนั้นจึงทำการบูรณาการ ข้อมูลได้ยาก

## ผลการศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร กรมสรรพากร และการจัดเก็บภาษี จากหน้าเข้า กรมศุลกากร

๑. การพัฒนาระบบสารสนเทศกรมสรรพากร นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการ ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ การชำระภาษีผ่านเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกประเภทภาษี มีบริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี หรือบริการการสรรพากร ในระบบ e-Revenue บน [www.rd.go.th](http://www.rd.go.th) เป็นต้น ถือได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของ Digital Government ที่ประสบความสำเร็จและ ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการในประเทศไทย โดยมีระบบให้บริการในปัจจุบันของกรมสรรพากร เช่น

- **e-Filing** เป็นระบบให้บริการยื่นแบบฯ ๔ ประเภทภาษี ๑๕ แบบแสดงรายการ ชำระภาษีผ่านช่องทางการชำระเงินด้วยระบบ e-Payment
- **Tax Smart Card** เป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มช่องทางการชำระภาษีอากร ให้แก่ผู้เสียภาษี ที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (ยื่นแบบฯ กระดาษ) และยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้ถือบัตร Tax Smart Card สามารถใช้บัตรดังกล่าว ผ่านเครื่องรูด/สอดบัตร (Electronic Data Capture : EDC) ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถใช้บัตร Tax Smart

Card ชำระภาษีได้ทั้งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, ภาษีเงินได้นิติบุคคล, ภาษีเงินได้ที่จ่าย, ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ (ทุกประเภทภาษี)

- **e-Service** บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบ Web Service ,ระบบWeb Accessibility ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้,ระบบประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue code),ระบบการดาวน์โหลดแบบแสดงรายการภาษีแบบคำร้องหรือคำขอต่าง ๆ , โครงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- **e-Taxinfo** มีชื่อเรียกเป็นทางการว่า "บริการสารสรรพากร" เป็นบริการส่งข้อมูลภาษีสรรพากร เช่น กฎหมาย และระเบียบคำสั่งปฏิบัติ รวมทั้งข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับภาษีสรรพากร โดยผ่านทาง E-mail ไปยังสมาชิกโดยตรงเป็นปกติ ซึ่งระบบนี้ช่วยให้สมาชิกได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการได้รับข้อมูลภาษีสรรพากรและข่าว สารสำคัญ ๆ อื่น ๆ โดยตรงจากกรมสรรพากร

**๒. การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมศุลกากร** กรมศุลกากรพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อมุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบโดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบ Single Window e-Logistics โดยการเชื่อมโยงกระบวนการนำเข้า-ส่งออกให้เป็น Single Window Entry และ Paperless เพื่อลดต้นทุนของผู้ประกอบการ ลดเวลาและขั้นตอนด้านโลจิสติกส์ เพิ่มประสิทธิภาพการกำกับ ควบคุม และสร้างความเป็นสากล ซึ่งสอดคล้องกับกรอบความร่วมมือของ APEC, ASEAN, FTA และสอดคล้องกับคำแนะนำของสหประชาชาติ ในแนวทางการพัฒนาระบบ e-Logistics เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้า – ส่งออก โดยแบ่งการดำเนินการได้เป็น ๓ ขั้นตอน ขั้นแรกคือการพัฒนา ระบบ Single Entry ซึ่งได้แก่ การดำเนินการให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจากจุดเดียวกันได้ และการจัดให้มีแบบฟอร์มคำขอกกลาง หรือ Centralized e-Forms ซึ่งในส่วนนี้กรมศุลกากรได้ดำเนินการไปแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการพัฒนา ระบบ Single Window ไปสู่ระบบ Single Submission โดยพัฒนาให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล อัตโนมัติระหว่างหน่วยงาน และจัดให้มีระบบสอบถามผล หรือ e-Tracking เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการสามารถติดตามได้ว่า เรื่องของตนอยู่ในขั้นตอนใดของพิธีการนำเข้า-ส่งออก เมื่อระบบ Single Submission ประสบผลสำเร็จแล้ว ก็จะสามารถดำเนินการในขั้นสุดท้ายคือ Single Processing โดยการพัฒนาระบบ e-Licensing/ e-Certificate/ e-Signature และระบบการเชื่อมโยงกระบวนการระหว่างองค์กร เช่น ระบบบริการการเงิน-การประกันภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสนับสนุนข้อมูลการขนส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อันจะนำไปสู่ระบบการค้าไร้เอกสารระหว่าง

ประเทศในที่สุด สำหรับผู้นำเข้า-ส่งออก ผ่านผู้ให้บริการ Gateway และผ่านเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต  
ในระบบ e-Custom บน [www.customs.go.th](http://www.customs.go.th)

## ผลศึกษาแนวทางการดำเนินงานระบบ National e-Payment และ National Single Window ของรัฐบาล

### ๑. National e-Payment ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เห็นชอบ การจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี ด้านเศรษฐกิจเป็นประธาน เพื่อผลักดันการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแผนยุทธศาสตร์ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์ กรอบเวลา และตัวชี้วัดที่กำหนด รวมทั้ง แต่งตั้งคณะกรรมการ (Working Committee) เป็นคณะทำงานย่อยที่รับผิดชอบแต่ละโครงการใน แผนยุทธศาสตร์และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่

โครงการที่ ๑ ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์

โครงการที่ ๒ การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ ๓ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ ๔ โครงการ e-Payment ภาครัฐ

### ๒. National Single Window ของรัฐบาล

(สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร)

ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของประเทศไทย (Thailand National Single Window) คือระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ เป็นการเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G๒G) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ (G๒B) และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาคธุรกิจและภาคธุรกิจ (B๒B) สำหรับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน (ASEAN Single Window) และประเทศในภูมิภาค อื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบบริการแบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติควบคู่ไปกับการปฏิรูปกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ และการลดรูปเอกสาร โดยอำนวยความสะดวก ให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจทาง อิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัยและไร้เอกสาร รวมถึงการใช้ข้อมูลร่วมกัน กับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง และ การเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภายในประเทศและระหว่าง

ประเทศ โดยผู้ใช้บริการทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจสามารถติดตามผลในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงาน นำเข้า ส่งออกและการอนุมัติต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ทุกวัน และตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

การให้บริการในปัจจุบัน ของระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของประเทศไทย (Thailand National Single Window) ประเภทบริการแบ่งออกเป็น ๘ ประเภทบริการ ดังนี้

๑. NSW Portal (Member) บริการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ของ Thailand NSW เช่น ความคืบหน้าโครงการ หรือความเป็นมาของโครงการ เป็นต้น รวมทั้งเป็นช่องทางในการเข้าใช้ บริการ อื่น ๆ ของระบบ Thailand National Single Window

๒. ระบบพิธีการนำเข้าส่งออกแบบ Single Window Entry บริการบันทึกใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก ใบขนสินค้าส่วนบุคคลการชำระภาษีและเชื่อมโยงข้อมูลกับใบอนุญาตและใบรับรอง ของกรมศุลกากร กรมการปกครอง กรมอุตสาหกรรมทหารสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติและ กรมทรัพยากรธรณี แบบ Single Window

๓. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออก บริการรับและส่งข้อมูลด้วยมาตรฐาน ebXML ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้า ใบขนสินค้าขาออก หรือ ใบอนุญาต/ ใบรับรอง ไปยังกรมศุลกากร เป็นต้น

๔. ระบบติดตามสถานการณ์เชื่อมโยงข้อมูล บริการสอบถามสถานะการรับส่งข้อมูลด้วย มาตรฐานภาษาที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต Electronic Business Extensible Markup Language: ebXML ที่ส่งผ่าน Thailand National Single Window เช่น ข้อมูลถึง หน่วยงาน ผู้รับแล้ว หรือหน่วยงานผู้รับส่งแจ้งข้อมูลกลับมาให้ผู้ประกอบการแล้ว เป็นต้น

๕. ระบบใบอนุญาตและใบรับรอง บริการขอและออกใบอนุญาตและใบรับรองสำหรับการ นำเข้าและส่งออก สำหรับหน่วยงาน ๓๖ หน่วยงาน รายชื่อตามภาคผนวก ค ดังนี้

๖. National Standard Data Set มาตรฐานรายการข้อมูลของประเทศ เพื่อการ แลกเปลี่ยน เอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง ภาครัฐและภาคธุรกิจ

๗. Online Survey เพื่อจัดทำแบบประเมินและรายงานผลการประเมิน การให้บริการ National Single Window

๘. Help Desk and Call Center ตอบข้อซักถามและสนับสนุนการใช้บริการบนระบบ Thailand NSW (Thailand National Single Window, ๒๕๕๘)

## **ผลการศึกษาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)**

กระทรวงการคลังในฐานะหน่วยงานหลักของประเทศในการนำเสนอนโยบายและมาตรการ เพื่อตอบสนอง ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ ภายใต้วิสัยทัศน์ “เสาหลักทางการคลังและ

**เศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน”** และมีพันธกิจ ๔ ประการ ประกอบด้วย ๑) เสนอแนะนโยบาย การคลังและเศรษฐกิจ ๒) บริหาร การจัดเก็บรายได้ภาครัฐ ๓) บริหารการเงินแผ่นดิน และ ๔) บริหาร จัดการทรัพย์สินภาครัฐ ภายใต้บริบททางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลง ทั้งในระดับประเทศ และระดับโลกนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อประเทศไทยอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง เป็นเครื่องกำหนดทิศทางเพื่อรับมือกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในระยะ ๒๐ ปี ข้างหน้า เพื่อส่งเสริมจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน และรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น โดยรวบรวม เครื่องมือทางการคลังผ่าน การจัดหารายได้เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล การบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณ ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพย์สินต่าง ๆ ของรัฐเพื่อหารายได้ เพิ่มเติมให้แก่รัฐบาล และการบริหารจัดการหนี้สินของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้เครื่องมือกึ่งการคลัง ผ่าน สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐเพื่อดำเนินนโยบายต่าง ๆ นอกจากนี้ กระทรวงการคลังจะต้องทำงานใน รูปแบบของหน่วยงานกลางที่เป็นผู้เชื่อมโยงให้เกิดการบูรณาการ การทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง ภาครัฐและเอกชน และบริหารองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล และเป็นมืออาชีพ เพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถเติบโตได้อย่าง “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” กระทรวงการคลังจึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับ ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) และยุทธศาสตร์ การพัฒนาภายใต้แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓-๒๔

**แผนภาพที่ ๓-๒๔ ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนา ฉบับ ๑๒ และยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง**



ที่มา : กระทรวงการคลัง (ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙))

## บทที่ ๔

# การวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต กับความพร้อมการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล

ผลจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การทบทวนวรรณกรรม และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

### ด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบ ICT

นโยบายความมั่นคงแห่งชาติข้อที่ ๑๐ เสริมสร้างความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

#### ๑. ปกป้อง ป้องกัน ภัยคุกคามด้านไซเบอร์ สงครามไซเบอร์ และเสริมสร้างความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การปกป้องโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านสารสนเทศของประเทศ

##### สถานการณ์ปัจจุบันกรมสรรพสามิต

๑) อุปกรณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย Firewall, IDS/IPS, Malware Protection, Mail Security, Web Application Security, SIEM, Vulnerability Management System, Database Activity Monitoring

๒) มาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับมาตรฐาน ISO๒๗๐๐๑ ห้อง Data Center ห้อง NOC ห้อง SOC

๓) ศูนย์ปฏิบัติการระบบเครือข่าย (Network Operating Center : NOC) และศูนย์เฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัย (Security Operation Center : SOC)

๔) มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบงานสารสนเทศ ระบบเครือข่าย และการรายงานผลการเฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัยและความพร้อมใช้งานของระบบ วันละ ๒ ครั้ง เข้า ๘:๐๐ น บ่าย ๑๒: ๐๐ น

#### ๒. พัฒนาการบังคับใช้กฎหมาย โดยการพัฒนาระเบียบและกฎหมายเพื่อความมั่นคง ปลอดภัยไซเบอร์

##### สถานการณ์ปัจจุบันกรมสรรพสามิต

๑) ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒) แนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย

๒.๑) แนวปฏิบัติการควบคุมการเข้าถึงและควบคุมการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ ๑๘ ข้อแนวปฏิบัติ

- ๒.๒) แนวปฏิบัติระบบสำรองของสารสนเทศ และแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน
- ๒.๓) แนวปฏิบัติการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศ
- ๒.๕) ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๒.๖) แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกรมสรรพสามิต ๘ ข้อแนวปฏิบัติ

### ๓. พัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๑ การบูรณาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลภาครัฐ การพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ

#### สถานภาพปัจจุบันกรมสรรพสามิต

- ๑) เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับกรมการปกครองในการตรวจสอบการมีชีวิตของผู้ครอบครองรถยนต์คันแรก
- ๒) เชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกรมการขนส่งในการตรวจสอบการครอบครองรถยนต์คันแรกตามนโยบายรัฐบาล
- ๓) เชื่อมโยงฐานข้อมูล ๓ กรมภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

### ๓.๒ การใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN)

#### สถานภาพปัจจุบันกรมสรรพสามิต

- ๑) กรมสรรพสามิตใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของกระทรวงการคลัง (MOF Network) เป็นเครือข่ายสื่อสารข้อมูลกลางเชื่อมโยงสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศ
- ๒) เครือข่าย GIN ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย กรมศุลกากรใช้สำหรับแลกเปลี่ยนข้อมูลใบอนุญาตนำเข้าสุรา ยาสูบ ผ่านระบบ NSW และ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยในการพิสูจน์ตัวตน และสถานะสภาพการมีชีวิต

### ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ

ด้านความมั่นคงแห่งชาตินโยบายที่ ๑๐ ที่กำหนดด้านความมั่นคงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ เป็นการกำหนดในภาพรวมของประเทศ ซึ่งจากประเด็นที่ศึกษาอาจจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต แต่อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงด้านเทคโนโลยีและไซเบอร์ กรมสรรพสามิตต้องมีการป้องกัน และดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร สรุปได้ดังนี้

- ๑) กรมสรรพสามิตค่อนข้างมีความพร้อมในด้านการเฝ้าระวังความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ อยู่ในระดับที่ดี
- ๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO ๒๗๐๐๑ เกิดความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับกรมสรรพสามิต

- ๓) ประกาศกรมสรรพสามิตนโยบายและแนวปฏิบัติ ทั้ง ๒ ฉบับดังกล่าว เป็นข้อบังคับให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ ทำให้องค์กรมีความความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Cyber ยิ่งขึ้น

### **ปัญหาอุปสรรค**

- ๑) การรับรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประกาศยังไม่ทั่วถึง
- ๒) สภาพการบังคับใช้ยังไม่แปลงไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง เนื่องจากมีข้อปฏิบัติจำนวนมาก ยากแก่การกำกับดูแลได้อย่างทั่วถึง

### **ข้อเสนอแนะ**

- ๑) ควรมีการแจ้งข่าวสารด้านความมั่นคงปลอดภัยและแนวทางแก้ปัญหา ในช่องทางอื่น ๆ เพิ่ม เพื่อให้ข่าวสารกระจายได้ทั่วถึงทั้งองค์กร เช่น e-mail และหน้า Website ของระบบงานต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต ทุกระบบ
- ๒) ควรมีการติดตาม และกำกับ ดูแล การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามประกาศกรมสรรพสามิต หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติ ควรมีการแจ้งเตือน และรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

## **ด้านยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ**

### **๑. การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล**

๑.๑ การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารราชการแผ่นดิน การประกอบธุรกิจ ข้อตกลงระหว่างประเทศและการแข่งขันระหว่างประเทศ

#### **สถานการณ์ปัจจุบันกรมสรรพสามิต**

กรมสรรพสามิตปฏิรูปโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิตและแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน จัดทำเป็นพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยรวบรวมกฎหมายภาษีสรรพสามิต ๗ ฉบับ เข้าด้วยกัน มีกฎ ระเบียบและข้อบังคับที่แตกต่างกัน ทำให้อาจก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการบริหารการจัดเก็บภาษี และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับบางมาตราอาจจะล้าสมัยไม่สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันในการกำกับ ดูแล หรือนำมาใช้ในการบริหารการจัดเก็บ การปฏิรูปโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิตและแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เน้นการสร้างความปลอดภัย เป็นธรรมให้แก่ผู้เสียภาษี และสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการ มีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (๑๖ กันยายน ๒๕๖๐)

### **ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ**

พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ ใช้เป็นกฎหมายฉบับเดียวในการบังคับใช้การบริหารจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ซึ่งง่ายต่อการอ้างอิงกฎหมายมาตราข้อบังคับซึ่งใช้ปฏิบัติเหมือนกันก่อให้เกิดความเท่าเทียมในการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งในปัจจุบันที่เป็นยุคดิจิทัล มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการ



สื่อสารมาใช้ในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ จริงอยู่ถึงแม้กรมสรรพสามิตมีการปรับปรุงกฎหมายสรรพสามิต เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารกรมสรรพสามิตตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ พร้อมกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามนโยบายรัฐบาลที่กรมสรรพสามิตจะต้องเดินควบคู่ไปกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และการก้าวเข้าสู่ไทยแลนด์ ๔.๐ ซึ่งเป็นยุคที่ต้องใช้ระบบดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานและบริการต่อผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป กฎหมายใหม่ได้เอื้อประโยชน์แก่ประชาชน และผู้เสียภาษี ดังนี้

- (๑) ลดแบบฟอร์ม แต่เดิมมีแบบฟอร์ม สำหรับสินค้าสุรา ยาสูบ ไฟ และสินค้าตาม พ.ร.บ.ภาษี ๒๕๒๗ แตกต่างกัน กฎหมายใหม่มาใช้แบบฟอร์มเดียวกันในแต่ละ ธุรกรรม
- (๒) ลดข้อมูลการกรอกในแบบฟอร์มลงบางแบบฟอร์มซึ่งในปัจจุบันไม่มีความจำเป็นใน การใช้งาน เช่น จำนวนของที่ส่งออกสุทธิ ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลจากใบขนขาออกได้
- (๓) ลดขั้นตอนในการยื่นเอกสารต่าง ๆ เช่น กรณีควบคุมโรงงานสุราและเบียร์ เดิมคุม ตั้งแต่วัตถุดิบเข้าโรงงาน การเก็บวัตถุดิบต้องมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตเป็นผู้ถือกุญแจ เป็นต้น
- (๔) มีบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

### **ปัญหาอุปสรรค**

- ๑) สินค้าบางอย่างที่ต้องควบคุมการบริโภค เช่น สุรา และยาสูบ ยังคงมีการออกกฎ ระเบียบ และมีการกำหนดกระบวนการควบคุมเช่นเดิมเนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องกำกับเพื่อป้องกัน ผลกระทบที่เกิดจากการบริโภคสินค้าเหล่านั้น เช่น ผลกระทบทางด้านสุขภาพ หรือ ผลกระทบทางด้านอุบัติเหตุ ซึ่งก่อให้เกิดรัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแล รักษาจำนวนที่สูง ดังนั้นกระบวนการควบคุม ณ โรงงานสุรา และเบียร์ ยังคงมีอยู่
- ๒) มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายใหม่ในเรื่องแนวปฏิบัติต่าง ๆ ต้องเตรียมความพร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติ

### **ข้อเสนอแนะ**

- ๑) กฎหมาย หรือระเบียบเปลี่ยนแปลงวิธีการควบคุมสินค้า หรือโรงงาน ด้วยการใช้เครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยแทนการใช้คนประจำโรงงาน และการออกไปตรวจนับ
- ๒) ใช้วิธีการตรวจสอบทางบัญชีตามมาตรฐานสากล
- ๓) กำหนดกฎหมาย ระเบียบ ให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยื่นเอกสารที่จำเป็นที่ใช้ในการตรวจสอบ และลดเอกสารที่สามารถตรวจสอบได้จากหน่วยงานอื่น เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน หรือ สำเนาบัตรประชาชน เป็นต้น

๑.๒ เพิ่มศักยภาพหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้ความเห็นทางกฎหมายให้สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างรวดเร็ว สามารถให้ความช่วยเหลือภาคเอกชนและประชาชนได้

### **สถานภาพปัจจุบันกรมสรรพสามิต**

ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วน

ท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มี ภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎหมายของรัฐบาลนั้นโดยผู้อนุญาตตาม กฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ กรมสรรพสามิต ได้จัดทำคู่มือประชาชน ในการออกใบอนุญาต และจดทะเบียนจำนวน ๑๐๑ กระบวนงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามที่กำหนด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อภาคเอกชน และประชาชน

#### ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ

- ๑) กรมสรรพสามิตมีการดำเนินการตาม พ.ร.บ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นอย่างดี
- ๒) มีการประกาศใช้ผ่านหน้า Website ของทุกหน่วยงาน

#### ปัญหาอุปสรรค

- ๑) ประชาชนไม่รับทราบขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ขณะที่มารับบริการ ณ สำนักงาน เนื่องจากไม่มีป้ายแนะนำการบริการ ในบางสถานที่
- ๒) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการโดยเฉพาะในช่วงหน้าการต่อใบอนุญาตซึ่งใบอนุญาตของทุกคนจะหมดอายุของใบอนุญาตทุกสิ้นปีปฏิทิน ทำให้ช่วงสิ้นปีจะมีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก

#### ข้อเสนอแนะ

- ๑) จัดทำป้ายระยะเวลาการให้บริการติด ณ สำนักงานทุกแห่ง (เฉพาะกระบวนงานที่กระทบต่อประชาชนจำนวนมาก)
- ๒) ควรมีการประเมินผลระยะเวลาการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
- ๓) แก้ไขกฎระเบียบให้รอบระยะเวลาการอนุญาตครบรอบปีชนปี
- ๔) เพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่นให้ประชาชนสามารถต่อใบอนุญาตได้ที่ Counter Service เซเว่น อีเลฟเว่น หรือจัดทำเป็นตู้ KIOS ตั้งบริเวณศูนย์การค้าให้บริการต่อใบอนุญาตได้ด้วยตนเอง
- ๕) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เช่นการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต หรือผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่

## ๒. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑ พัฒนาศูนย์กลางการให้บริการด้วยระบบ e-service และการจัดทำ web-portal จัดทำฐานข้อมูลงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐที่สะดวก

#### สถานการณ์ปัจจุบันกรมสรรพสามิต

- ๑) Web Site กรมสรรพสามิต [www.excise.go.th](http://www.excise.go.th) ให้บริการข่าวสารของกรมสรรพสามิต
- ๒) Web Site สารานุกรมสรรพสามิต <http://e-book.excise.go.th> ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิต ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินค้า คุณลักษณะสินค้า กฎหมาย

และประกาศที่เกี่ยวข้องพิกัดภาษีสรรพสามิต บริการค้นหาพิกัดอัตราภาษีของสินค้า แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องและวิธีการกรอกข้อมูล การคำนวณภาษีและตัวอย่างพิกัดศุลกากร ระบบ Harmonize

- ๓) Web Site ข้อมูลเปิดกรมสรรพสามิต <http://opendata.excise.go.th> ข้อมูลเปิด กรมสรรพสามิต ๑๑๒ ชุดข้อมูล มี ๓ กลุ่มข้อมูล คือ
  - ๓.๑) ข้อมูลทะเบียนสรรพสามิต
  - ๓.๒) ข้อมูลใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ
  - ๓.๓) ข้อมูลสินค้าและบริการ
 โดยบริการ Download ข้อมูลในรูปแบบ CSV, Excel, PDF
- ๔) Web Site สารสนเทศกฎหมาย <http://law.excise.go.th/exciselaw> ให้บริการ ข้อมูลกฎหมายภาษีสรรพสามิตในลักษณะการเชื่อมโยงการอ่านข้อกฎหมายจาก พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต ไปอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง และบริการสืบค้นข้อกฎหมาย

#### ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ

- ๑) มี Web Site ให้บริการหลาย Web Site โดยแต่ละ Web Site มีการเชื่อมโยงกลับมาที่ Web Site ของกรมสรรพสามิต
- ๒) Web Site แต่ละ Web มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง ๆ ของแต่ละ Web ขาดอัต ลักษณ์ที่เป็นรูปแบบเดียวกัน เช่น ตราสัญลักษณ์กรม
- ๓) ให้บริการข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เช่น ข้อมูลกฎหมายภาษีสรรพสามิต

#### ปัญหาอุปสรรค

- ๑) ไม่มี Web Portal ศูนย์กลางการให้บริการ ที่ให้ประชาชนเข้าถึงได้จุดเดียว
- ๒) ขาด Policy กำกับที่ชัดเจน โดยผู้ดูแล Web ของแต่ละ Web สามารถนำข้อมูลขึ้นได้ โดยไม่ผ่านความเห็นชอบจาก Web Master ส่วนกลาง อาจทำให้เกิดข้อมูลขัดแย้งกัน หรือข้อมูลเดียวกันมีข้อมูลไม่เท่ากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านกฎหมาย ระเบียบต่าง หรือข้อมูลแนะนำวิธีปฏิบัติงาน
- ๓) ขาด Web Master ที่ทำหน้าที่ดูแล Web Site

#### ข้อเสนอแนะ

- ๑) ตั้งคณะกรรมการกลางกำหนดนโยบายเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ผ่าน Web Site เช่น ข้อมูลเดียวกันควรเผยแพร่ที่เดียว ให้ Web Site ภายในหน่วยคลิมาเปิดที่ เดียวกัน เช่น กฎหมายภาษีสรรพสามิต
- ๒) หน่วยงานควรมี Web Site ที่ให้บริการประชาชน พัฒนา Portal กลางในการให้บริการ ข้อมูลต่าง ๆ และการเข้าถึงข้อมูล
- ๓) แต่งตั้งผู้บริหาร (Web Master) ทำหน้าที่รับผิดชอบการออกแบบ การพัฒนา การดูแล การตลาด และการบำรุงรักษาเว็บไซต์ โดยเฉพาะบนเว็บไซต์ชุมชนออนไลน์ เว็บไซต์ มาตรฐานสามารถปรับเปลี่ยนหรือจัดการความคิดเห็นของผู้ใช้คนอื่น ๆ ได้

๒.๒ มีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้โดยสะดวกยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการ online ผ่านทางเว็บไซต์ และโทรศัพท์มือถือ

### **สถานภาพปัจจุบันกรมสรรพสามิต**

- ๑) มีระบบให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ประกอบการสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและเอกชนในการชำระภาษี รวดเร็ว ตอบสนองนโยบายรัฐบาลในส่วนของ การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ โดยมีบริการ ดังนี้
  - ๑.๑) ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีแบบ Online ผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร
  - ๑.๒) ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตพิมพ์ใบชำระภาษี (Bill Payment)
  - ๑.๓) ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตชำระภาษีแบบ Online ผ่าน Mobile Banking
  - ๑.๔) ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตชำระภาษีผ่าน ATM
  - ๑.๕) ยื่นแบบอื่น ๆ เช่น แบบแจ้งราคา แบบงบเดือนต่าง ๆ
- ๒) ระบบให้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เป็นบริการผ่าน Mobile Application ผู้เสียภาษี ผู้ขอใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ สามารถทำธุรกรรมผ่าน Mobile และชำระเงินที่ Counter Service หรือชำระเงินแบบ on line ผ่านธนาคาร
- ๓) บริการชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ ณ สำนักงานสรรพสามิตและชำระภาษีด้วยบัตรเดบิต หรือบัตรเครดิตได้ทุกธนาคาร

### **ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ**

- ๑) กรมสรรพสามิตมีระบบให้บริการ Online ผ่าน Web Site และอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) หลากหลายรูปแบบ ที่จะให้ประชาชน และผู้เสียภาษีเลือกใช้บริการ
- ๒) มีช่องทางการบริการ หลากหลายช่องทาง แต่ไม่ครบทุกบริการที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน เช่น ธนาคารทุกธนาคาร หรือ Counter Service ทุกแห่ง เช่น Lotus หรือ Pay Point ที่อื่น ๆ เนื่องจากผู้รับบริการของภาษีสรรพสามิตมีไม่มากนัก เมื่อเทียบกับกรมสรรพากร ผู้รับบริการของกรมสรรพสามิตมีจำนวนมากเฉพาะกลุ่มผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ กระจายในแต่ละพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น เช่น กรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือเชียงใหม่ ประมาณ ๕๐,๐๐๐ ราย แต่สำหรับพื้นที่ต่างจังหวัด จะมีไม่ถึง ๑๐,๐๐๐ ราย จึงเห็นว่าไม่จำเป็นต้องพัฒนาระบบ e-Service ให้ครอบคลุมทุกจุดบริการ

### **ปัญหาอุปสรรค**

- ๑) มีผู้เข้าใช้บริการไม่มาก สาเหตุอาจเนื่องมาจากบางธุรกรรมไม่ได้ดำเนินแล้วเสร็จในครั้งเดียว เช่นการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ เจ้าหน้าที่จะส่งให้ทางไปรษณีย์ เป็นต้น หรือใบเสร็จรับเงิน ดังนั้นมาติดต่อที่สำนักงานสรรพสามิต สามารถทำธุรกรรมแล้วได้เอกสารสำคัญกลับไปทันทีเพราะต้องใช้แสดงหลักฐานในกรณีอื่น ๆ

- ๒) ด้วยบางสินค้าต้องใช้เครื่องหมายแสดงการเสียในการควบคุม เช่น สุรา ยาสูบ ใช้ แสตมป์ เมื่อชำระภาษีผ่าน Online แล้ว ต้องมารับแสตมป์ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทำให้ผู้รับบริการเลือกมา

#### ข้อเสนอแนะ

- ๑) ปรับปรุงกฎระเบียบปลดเงื่อนไขของการปฏิบัติ เช่น ๑. ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ ที่ Counter Service แล้วส่งสำเนาใบอนุญาตให้ผ่านทาง e-Mail ให้ผู้ขออนุญาต สามารถพิมพ์ได้เอง หรือให้ Counter Service สามารถพิมพ์ใบอนุญาตได้ เป็นต้น

### ด้านประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)

#### ๑. การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ

๑. การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐ โดยการสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศขนาดใหญ่ (Big Data) ที่บูรณาการ และประสานเชื่อมโยงบนดิจิทัล
๒. มีการนำข้อมูลมาประมวลผลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์และระดับบริหารจัดการ

#### สถานการณ์ปัจจุบันกรมสรรพสามิต

- ๑) **ระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse)** มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของ กรมสรรพสามิตในมิติต่าง ๆ เช่น มิติพื้นที่ มิติสินค้า มิติผู้ประกอบการ และอื่น ๆ เพื่อ สร้างข้อมูลเพื่อการบริหาร
- ๒) **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System)** โดยนำ ข้อมูลสารสนเทศขั้นพื้นฐาน มาประมวลผลสร้างเป็นหมวดหมู่ข้อมูลและความสัมพันธ์ กันของข้อมูลในมิติต่าง ๆ สามารถแสดงผลรายงานได้หลายระดับ (Drill Down) และ หลายมิติ (Multi Dimension) ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการ จัดเก็บภาษี ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการป้องกันและปราบปราม โดย ให้บริการผ่านระบบศูนย์ปฏิบัติการกรมสรรพสามิต (Excise Department Operation Center : EDOC) ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษีได้หลายมิติ ทั้งในรูปแบบการเปรียบเทียบกับเป้าหมายและกราฟต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับหัวหน้า ส่วนราชการ ภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขา สามารถตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของตน เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดเก็บ และรายงานวิเคราะห์ผล การจัดเก็บรายได้ จำนวนสถิติคดีและค่าปรับ ใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ
- ๓) **ระบบการเฝ้าระวังเตือนภัย (Warning System)** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารการจัดเก็บภาษี และการปราบปรามผู้กระทำผิด โดยแสดงสัญญาณสีเขียว เหลือง แดง เพื่อแสดงถึงผลการปฏิบัติงาน สีเขียวหมายถึงผลการดำเนินงานได้สูงกว่า เป้าหมายที่กำหนด สีแดงหมายถึงผลการดำเนินงานได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด สี เหลืองหมายถึงผลการดำเนินงานได้สูง/ต่ำ กว่าเป้าหมายที่กำหนด  $\pm 5\%$

- ๔) **ระบบช่วยคาดการณ์การค่าภาษีล่วงหน้าสำหรับสินค้าน้ำมัน** เนื่องจากสินค้าน้ำมันมีการขนน้ำมันจากโรงกลั่นและคลังน้ำมันไปยังสถานีปลายทางในประเทศ และด้านศุลกากรเป็นประจำทุกวัน ทั้งทางรถยนต์ ทางเรือ และทางท่อขนส่งน้ำมัน และภายใน ๑๐ วันนับแต่วันขนออกจะต้องมาชำระภาษีสรรพสามิต ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และควบคุมกำกับ การขนน้ำมัน กรมสรรพสามิตมีการบันทึกน้ำมันที่ขนออกจากโรงกลั่นหรือคลังน้ำมันเป็นประจำทุกวัน และจัดทำรายงานคาดการณ์ค่าภาษีสรรพสามิตสินค้าน้ำมันในแต่ละวัน เพื่อให้กรมสรรพสามิตสามารถติดตามค่าภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย
- ๕) **ระบบการติดตาม (Tracking System)** สำหรับสินค้ารถยนต์ สามารถตรวจสอบและติดตามสถานะหรือข้อมูลของสินค้ารถยนต์ได้ต่อกัน ผ่านการเชื่อมโยงข้อมูลกันด้วยหมายเลขตัวถังรถยนต์ (Chassis) ตั้งแต่ขนออกจากโรงอุตสาหกรรม ราคาที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณภาษี การชำระภาษี และในอนาคตเมื่อมีการเชื่อมโยงกับกรมการขนส่งทางบกจะสามารถติดตามได้ว่าใครคือผู้ครอบครองรถยนต์ ส่งผลทำให้รัฐทราบได้ว่ารถยนต์ที่ผลิตและจำหน่ายในประเทศ เมื่อผลิตออกมาแล้วไปถึงผู้บริโภค (ประชาชน) เป็นจำนวนเท่าไร ในแต่ละยี่ห้อ แบบ รุ่น
- ๖) **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารผ่าน Mobile Application** ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี การอนุมัติ/อนุญาต และการติดตามผลการดำเนินงาน สำหรับผู้บริหาร
- ๗) **ระบบบูรณาการข้อมูลภาษี (Tax Information Portal)** เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล สารสนเทศ ข้อมูลสถิติด้านภาษีให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ประชาชนและ ธุรกิจภายนอก การให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูล ๓ ภาษี (Data Exchange) ให้กับผู้ปฏิบัติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการให้บริการข้อมูลสนับสนุนแก่ผู้บริหาร (Executive Tax Information) และ การ ให้บริการข้อมูลการวิเคราะห์พยากรณ์แก่ผู้ใช้งานภายในกระทรวงการคลัง
- ๘) **ระบบสืบค้นข้อมูล ๓ กรมภาษี (Tax Search Engine)** เป็นระบบการสืบค้น ข้อมูลด้านภาษี ของบุคคลและผู้ประกอบการ ในลักษณะรายบุคคล/รายผู้ประกอบการ แสดงให้เห็นถึงข้อมูลด้านภาษีที่มีการ เชื่อมโยงกันทั้ง ๓ กรมจัดเก็บภาษีทั้ง สถานะการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ และข้อมูลการนำเข้าส่งออก เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการเสียภาษีเป็นระบบสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน
- ๙) **เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเดี่ยว (Tax Single ID)** โดยมีเป้าหมายเพื่อกำหนดหมายเลขผู้เสียภาษีของผู้ประกอบการ บุคคลธรรมดา และ คณะบุคคล ของทั้ง ๓ กรมภาษีให้ใช้มาตรฐาน เดียวกัน เป็นรหัสเดียวกัน รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการปรับฐานข้อมูล ให้เข้าสู่มาตรฐานที่ กำหนด เพื่อประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงการทำงานต่อไปในอนาคตวัตถุประสงค์เพื่อ บูรณาการข้อมูล สารสนเทศ ๓ กรมภาษีกระทรวงการคลัง

### ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ

- ๑) การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อ จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของกรมสรรพสามิตมีการสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศแบบรวมศูนย์ (Consolidate Data) เนื่องจากปริมาณข้อมูลของกรมสรรพสามิตมีปริมาณไม่มาก เป็นขนาดใหญ่ (Big Data) แต่มีการบูรณาการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร แล้วมีการนำข้อมูลมาประมวลผลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์และระดับบริหารจัดการ
- ๒) มีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันของ ๓ กรมภาษี ทั้งในด้านการนำข้อมูลมาใช้งานร่วมกันในระบบสืบค้นข้อมูล ๓ กรมภาษี (Tax Search Engine) มีการใช้รหัสผู้ประกอบการเดียวกัน ด้วยระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเดียว (Tax Single ID) และมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารในระดับกระทรวง กรม ในระบบบูรณาการข้อมูลภาษี (Tax Information Portal)

### ปัญหาอุปสรรค

- ๑) ข้อมูลมีความซ้ำซ้อนกันในบางจุดภายในหน่วยงาน ต้องมีการกรองข้อมูลให้เป็นหนึ่ง (Unique) ก่อนจึงมาจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- ๒) ข้อมูลระหว่างกรมมีความแตกต่างในด้านการจัดเก็บในรายละเอียดของข้อมูล ซึ่งอาจทำให้การเปรียบเทียบข้อมูลสามารถใช้เปรียบเทียบเพื่อดูแนวโน้มมากกว่าการตรวจสอบ และติดตามการจัดเก็บภาษี

### ข้อเสนอแนะ

- ๑) พัฒนาระบบต่อยอดให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มความสัมพันธ์ค่าภาษี และการดูข้อมูลผ่าน Mobile Application
- ๒) พัฒนาต่อยอดบริการข้อมูลให้ประชาชนผ่าน Mobile Application

## แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ

### ๑. การนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐไทย

๑. การให้บริการโดยหน่วยงานด้านการลงทุนเริ่มมีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการลงทุนได้ สามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้โดยกระบวนการอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงานที่กำลังดูแลอยู่

๒. ระบบบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงานในระดับการพัฒนาขั้นสุดท้ายผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ณ จุดบริการเดียว (เช่น เว็บไซต์เดียว เป็นต้น) โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการส่งเอกสารที่ซ้ำซ้อนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

### สถานการณ์ปัจจุบันกรมสรรพสามิต

- ๑) ระบบให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ในส่วนของ การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐด้านการลงทุนการบูรณาการงานบริการด้านการลงทุนข้ามหน่วยงาน การแข่งขันด้านการลงทุน ซึ่งเห็นได้จากอันดับความยากง่ายในการจัดตั้งและ

ประกอบธุรกิจ (อันดับดัชนี Ease of Doing Business Index) กรมสรรพสามิตมีการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนี้

- ๑.๑) ยื่นแบบรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีแบบ Online ผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร โดยโอนเงินจากบัญชีผู้เสียภาษีเข้าบัญชีกรมสรรพสามิต หรือพิมพ์ใบชำระภาษี (Bill Payment) นำใบชำระภาษีชำระภาษีได้ที่ Counter Service (เซเว่นอีเลฟเว่น) หรือชำระภาษีผ่านธนาคาร หรือมาชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา หรือชำระภาษีแบบ Online ผ่าน Mobile Banking หรือชำระภาษีผ่าน ATM
  - ๑.๒) ระบบให้บริการผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Application) เป็นบริการผ่าน Mobile Application ผู้เสียภาษี ผู้ขอใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ สามารถทำธุรกรรมผ่าน Mobile และชำระเงิน ที่ Counter Service หรือชำระเงินแบบ on line ผ่านธนาคาร
  - ๑.๓) บริการผู้เสียภาษีติดตามขั้นตอนธุรกรรมของตนเอง (e-Tracking System) ที่ยื่นกับกรมสรรพสามิตว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด
- ๒) ระบบบริการ Tax Single Sign On (Tax SSO) กระทรวงการคลังมีการพัฒนาระบบ ให้บริการประชาชนด้านภาษีของ ๓ กรมภาษี คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร โดยใช้รหัสผ่านเดียว เรียกว่าระบบ บริการ Tax Single Sign On (Tax SSO) เพื่อเป็นการบริการแก่ผู้ประกอบการทั่วประเทศ โดยมีเป้าประสงค์ ลดความยุ่งยากในการชำระภาษี ผู้ใช้และรหัสผ่านของการใช้การยื่นภาษีของ ๓ กรมภาษี และเป็นการให้บริการยื่นแบบของ ๓ กรมภาษี
- ๓) ระบบบูรณาการข้อมูลการขออนุญาตผ่านระบบ NSW กรมสรรพสามิตมีการเชื่อมโยงข้อมูล ใบอนุญาตนำเข้าสุรา ยาสูบ ได้รับอนุญาตให้กรมศุลกากรผ่านระบบ NSW โดยดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๓ และได้เชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใบอนุญาตนำเข้า-ส่งออก สุรา ยาสูบ และข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าผ่าน ระบบ National Single Window (NSW) กับกรมศุลกากร
- ๔) ระบบให้บริการข้อมูลภาษีสรรพสามิต สารานุกรมสรรพสามิต (Excise Encyclopedia)

#### ผลการวิเคราะห์/ข้อเสนอแนะ

- ๑) การพัฒนาเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลของกรมสรรพสามิต บางกระบวนการอยู่ในระดับการพัฒนาที่ ๒ และบางกระบวนการอยู่ในระดับการพัฒนาที่ ๓ กล่าวคือ
  - ระดับการพัฒนาที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและตรวจสอบภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการพัฒนาระดับที่สอง ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินงานทุกขั้นตอนผ่านช่องทางเดียว ตั้งแต่การขอข้อมูล การลงทะเบียนผู้เสียภาษี การกรอกแบบฟอร์มและส่งเอกสารประกอบต่าง ๆ จนถึงชำระและขอคืนภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ภาครัฐยังมีการนำระบบไอทีมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบภาษีอีกด้วย
  - ระดับการพัฒนาที่ ๓ : ระบบภาษีบูรณาการข้ามหน่วยงานแบบครบวงจรในระดับการพัฒนาที่สามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำระบบมาใช้เพิ่มความอัตโนมัติในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่



ระบบลงทะเบียนผู้เสียภาษีอัตโนมัติ ระบบรวบรวมข้อมูลเพื่อคำนวณภาษีที่ต้องจ่าย ได้คืนอัตโนมัติ และระบบชำระ ค่าน้ำประปาแบบอัตโนมัติ โดยผู้เสียภาษีเพียงทำการยืนยันความถูกต้อง ปริมาณภาษีที่ต้องชำระหรือต้องได้รับคืนเพียงขั้นตอนเดียว รวมถึงการนำระบบวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อค้นหาบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษี และระบุบุคคลที่ควรถูกตรวจสอบภาษีซึ่งอ้างอิง ข้อมูลจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

### **ปัญหาอุปสรรค**

- ๑) เนื่องจากการปฏิบัติภายใต้กฎหมายภาษีสรรพสามิตบางประการ เช่น การอนุญาตขาย สุรាយาสอบ ไฟ มีปัจจัยในด้านการควบคุมพื้นที่ในเขตห้ามจำหน่าย (Zoning) จะต้องมีการตรวจสอบสถานที่ก่อนออกใบอนุญาต หรือการขออนุญาตทะเบียนสรรพสามิตสำหรับโรงอุตสาหกรรมต้องมีการตรวจโรงงานก่อนอนุมัติ
- ๒) การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานอาจจะมีโครงสร้างการพัฒนาแตกต่าง ๆ เช่นการพัฒนาการใช้ Single Sign On ร่วมกันต้องมีการปรับปรุงของ ๓ กรมร่วมกัน เป็นต้น

### **ข้อเสนอแนะ**

- ๑) ปรับปรุงกฎระเบียบ เพื่อการนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตไปสู่การพัฒนาระดับที่ ๓ ผู้ประกอบการสามารถติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ณ จุดบริการเดียว (เช่น เว็บไซต์เดียว เป็นต้น) โดยไม่จำเป็นต้องดำเนินการส่งเอกสารที่ซ้ำซ้อนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
- ๒) ทั้ง ๓ หน่วยงานต้องปรับปรุง แก้ไข กฎหมายเพื่อลดขั้นตอนการทำธุรกรรมของผู้ประกอบการ เช่นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจดทะเบียนครั้งเดียว ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หากจะเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต สามารถทำธุรกรรมต่อเนื่องมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรมสรรพากร สามารถได้ใบทะเบียนสรรพสามิตได้ทันที เป็นต้น

## **๒. การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ**

การวิเคราะห์เช่นเดียวกับที่กล่าวไว้ในด้านยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

## การวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

### ๑. การวิเคราะห์สถานภาพด้านไอซีที ภายในกรมสรรพสามิต

องค์ประกอบ/ ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีระบบโปรแกรมระบบงานรองรับภารกิจหลักของกรมสรรพสามิต</li> <li>มีโปรแกรมระบบงานที่ถูกปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น</li> <li>มีโปรแกรมระบบงานที่เชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกบางหน่วยงานและผู้ประกอบการบางราย</li> <li>มีโปรแกรมระบบฐานข้อมูลและซอฟต์แวร์พื้นฐานมาตรฐานสากล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบงานหลักไม่สามารถใช้งานได้เต็มรูปแบบ ทำให้ไม่สามารถได้ประโยชน์เป้าหมาย</li> <li>ขาดการติดตามและประเมินผล รวมทั้งแก้ไขปัญหาทันการ เมื่อมีการใช้โปรแกรมระบบงานจริง</li> <li>ระบบงานหลักบางระบบงานขาดความเสถียร</li> <li>การผลักดัน หรือบริหารจัดการให้การใช้งานระบบงานหลักกรมสรรพสามิตสำเร็จตามเป้าหมายเพียงบางระบบ</li> <li>เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตต้องบันทึกข้อมูลจำนวนมากจากเอกสารต่าง ๆ</li> <li>ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ สามารถรองรับผู้ใช้ทั่วไปได้ แต่ไม่สามารถสนองต่อผู้ประกอบการรายใหญ่บางรายซึ่งมีรายการธุรกรรมเป็นจำนวนมากและยอดชำระภาษีสูง</li> <li>ขาดการทดสอบแผนฉุกเฉินรองรับเหตุการณ์สุดวิสัย</li> </ul>
ปัจจัยด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และเครื่องคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน</li> <li>มีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและแบบพกพาเพียงพอต่อการใช้งาน</li> <li>มีโทรศัพท์มือถืออัจฉริยะ (Smart Phone) ใช้งานอย่างทั่วถึง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขาดการบริหารจัดการอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ที่หมดอายุใช้งานอย่างเป็นระบบ</li> <li>ขาดขั้นตอนการดูแลและบริหารจัดการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอย่างเป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ</li> <li>ขาดแนวทางและขั้นตอนการดูแลห้องเครื่องด้านความมั่นคงปลอดภัยอย่างเป็นมาตรฐานสากล</li> </ul>
ปัจจัยด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลในปัจจุบันมีการเชื่อมโยงจากส่วนกลางไปยังสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่/พื้นที่สาขาทุกแห่งทั่วประเทศ ผ่านเครือข่ายกระทรวงการคลัง ทำให้สามารถใช้ระบบงานต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายได้อย่างทั่วถึง</li> <li>ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลของกรมฯ สามารถรองรับการให้บริการทั้งการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการใช้งานระบบเครือข่ายที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบริการหรือภารกิจหลักของกรมสรรพสามิตจำนวนมาก</li> <li>ระบบเครือข่ายไม่เสถียร ขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นมาตรฐาน</li> <li>ไม่สามารถบริหารจัดการเครือข่ายกระทรวงการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานในส่วนภูมิภาค มีจำนวนบุคลากรที่มีความรู้</li> </ul>

องค์ประกอบ/ ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
	<p>รับส่งข้อมูล (Data) และเสียง (Voice)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความเร็วในการเชื่อมโยง (Bandwidth) ระหว่างกรมสรรพสามิต ไปยังสำนักงานสรรพสามิตภาคทุกแห่ง มีความเร็วเพียงพอในการใช้</li> <li>• ผู้ดูแลระบบเครือข่าย (Network Admin) มีความรู้ความสามารถ ทางด้านเทคนิคเป็นอย่างดี</li> </ul>	<p>ความชำนาญทางเทคนิคพื้นฐานด้านระบบ เครือข่ายและระบบคอมพิวเตอร์อยู่น้อย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ขาดการประเมินความเสี่ยงและการควบคุม การใช้งานให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย</li> </ul>
ปัจจัยด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรมสรรพสามิตและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการใช้ไอซีที เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน</li> <li>• เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตมีความตั้งใจ และความสามารถในการเรียนรู้การใช้งาน ไอซีที</li> <li>• มีการฝึกอบรมด้านไอซีทีให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นเป็นประจำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โครงสร้างบุคลากรไม่ส่งเสริมการ ความก้าวหน้าของสายงานด้าน ICT</li> <li>• ขาดแคลนบุคลากรด้านการบริหารจัดการ โครงการ และความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค</li> <li>• เจ้าหน้าที่ ICT ขาดความรู้ ความเข้าใจงาน บริการด้านภารกิจหลัก และเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้งานขาดความเข้าใจด้าน ICT พื้นฐานเพื่อ การใช้งาน</li> <li>• ขาดการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบงานและ การปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้ใช้งาน ระบบอย่างต่อเนื่อง</li> <li>• ไม่มีแผนทดแทนบุคลากรที่จะเกษียณอายุ หรือโยกย้าย</li> </ul>
ปัจจัยด้านการบริหาร การจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการ ปรับปรุงและพัฒนาด้านไอซีทีอย่างต่อเนื่อง</li> <li>• กรมสรรพสามิตมีงบประมาณด้านไอซี ทีเพียงพอต่อการดำเนินงาน</li> <li>• ผู้ประกอบการขนาดใหญ่พร้อมให้ ความร่วมมือในการเชื่อมโยงธุรกรรม และข้อมูลกรมสรรพสามิตทำให้ง่ายต่อ การบริหารจัดการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การบริหารการให้บริการมีความแตกต่างกัน ในแต่ละหน่วยงาน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>• ขาดการบริหารจัดการซอฟต์แวร์ ระบบ เครื่อง และระบบเครือข่าย อย่างเป็นระบบ และมาตรฐาน</li> <li>• ขาดการบริหารจัดการด้านการ ประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารระหว่างศูนย์ สารสนเทศ และหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อมี ระบบงานใหม่ให้บริการ</li> <li>• ขาดการจัดการแบบบูรณาการโครงการด้าน ไอซีที ระหว่างหน่วยงานภายในกรม สรรพสามิตเพื่อกำหนดทิศทางที่สอดคล้อง และชัดเจน</li> </ul>
สถานที่ตั้งและองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีอาคารศูนย์สารสนเทศใหม่ ที่มีการ ออกแบบสำหรับการทำงานและบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและ มาตรฐานสากล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่มีการบริหารจัดการให้กฎหมาย ระเบียบ ปฏิบัติต่าง ๆ ทันสมัย รองรับการให้บริการ รูปแบบใหม่</li> <li>• ข้อมูลบนแบบฟอร์มไม่มีมาตรฐานกลาง</li> </ul>

องค์ประกอบ/ ตัวแปร	จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ	จุดอ่อน/ปัญหา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีห้องสำหรับเครื่องแม่ข่าย ระบบเครื่องข่าย และห้องมั่นคงที่ได้มาตรฐานสากล</li> <li>• มีห้องเผื่อสำรองความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Security Operation Center : SOC) และห้องปฏิบัติการระบบเครื่องข่าย (Network Operation Center : NOC) ได้มาตรฐาน</li> <li>• อาคารศูนย์สารสนเทศตั้งอยู่บริเวณกรมสรรพสามิตสำนักงานใหญ่ทำให้มีการประสานงานและดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>• หน่วยงานขนาดกลางที่สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาได้ตามนโยบายผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว</li> </ul>	<p>ถูกต้อง ตรงกัน ทำให้เป็นผลกับคุณภาพข้อมูลที่จัดเก็บ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การทำงานมุ่งรับมือกับงานเฉพาะกิจ และปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าการมองไปข้างหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาว</li> <li>• ขาดหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในกระบวนการทำงานของบริการใหม่ด้วยไอซีทีที่ได้จัดทำขึ้น เป็นผลให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศต้องเป็นผู้ดูแลและดำเนินการหลักทั้งหมด</li> <li>• ขาดการวางแผนและแผนงานในการบริหารจัดการอาคารศูนย์สารสนเทศใหม่เพื่อให้ได้มาตรฐานสากล</li> </ul>
ระบบข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการจัดเก็บข้อมูลหลักในการบริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แบบ Online</li> <li>• มีการจัดเก็บข้อมูลธุรกรรมในระบบสารสนเทศแบบ Centralized Database</li> <li>• ระบบฐานข้อมูลถูกบริหารจัดการได้จากเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง</li> <li>• มีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลสินค้าหลักของกรมสรรพสามิต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขาดการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลบางประเภท อย่างเป็นระบบ เช่น ข้อมูลการขอลดหย่อนภาษี</li> <li>• ข้อมูลจำนวนมากยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานของรูปแบบและรายละเอียดข้อมูล</li> </ul>

## ๒. บทวิเคราะห์สถานการณ์ด้านไอซีทีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก

องค์ประกอบ/ ตัวแปร	โอกาส	ผลกระทบ(ภัยคุกคาม)
มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และ กฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรมสรรพสามิตมีหน่วยงานเฉพาะ ที่ รับผิดชอบในการปรับปรุงมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมาย ต่าง ๆ</li> <li>• นโยบายปรับปรุงและสนับสนุนการใช้ ICT เพื่องานบริการอิเล็กทรอนิกส์เต็ม รูปแบบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และ กฎหมาย ไม่สนับสนุนการทำงานและการ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย</li> <li>• ขั้นตอนการบริการและประสานงานใน หน่วยงาน ขาดความคล่องตัวและมีความ ซับซ้อน</li> <li>• ขาดการกำหนดมาตรฐานข้อมูลบน แบบฟอร์ม</li> <li>• ไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถดำเนินงานในมาตรฐานเดียวกัน</li> </ul>
แผนแม่บทไอซีที ของประเทศไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนา ICT ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อผลักดัน แนวนโยบาย และเป้าหมายของรัฐบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กรมสรรพสามิตต้องดำเนินการปรับเปลี่ยน และกำหนดแผนงานให้สอดคล้องกับแผน แม่บทไอซีทีของประเทศไทย</li> </ul>
แผนแม่บทไอซีที ของ กระทรวงการคลัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีแนวทางที่ชัดเจนในภาพรวมด้านไอซีที</li> <li>• กรมสรรพสามิตสามารถใช้เป็นแนวทาง และผลักดันนโยบายใหม่ๆเพื่อให้เกิด การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ยั่งยืนสอดคล้องกับกระทรวงการคลัง</li> <li>• มีโครงการรวมข้อมูล ๓ กรมภาษีทำให้ ข้อมูลเกิดการบูรณาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ต้องมีความรวดเร็วในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนฯ โดยยังมีปัญหาใน ด้านการขาดความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ</li> </ul>
หน่วยงานภายนอกที่ เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยงานต่าง ๆ มีความพร้อมที่จะ ให้บริการข้อมูลของหน่วยงานตนเองแก่ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม และการบริการ</li> <li>• มีเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถนำมาปรับใช้ เพื่อแก้ไขปัญหามาตรฐานข้อมูลได้ เช่น Link Open Data</li> <li>• มีมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับการ บริหารจัดการด้าน ICT เช่น ISO๒๗๐๐๑ ที่สามารถใช้เป็นเป้าหมาย และแนวทางในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน เองนั้นมีเป้าหมายในระดับนโยบายที่ส่งเสริม แต่ในระดับปฏิบัติจะมีแต่ความยุ่งยาก</li> <li>• ข้อมูลที่ดำเนินการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ภายนอกต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และคุณภาพก่อนการนำมาใช้งานจริง</li> </ul>
ผู้เสียภาษี หรือ ผู้ประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้เสียภาษีรายใหญ่ของกรมสรรพสามิต ส่วนใหญ่ มีความพร้อมทางด้านไอซีที</li> <li>• ผู้เสียภาษีรายใหญ่ของกรมสรรพสามิต ส่วนใหญ่มิถึงปริมาณสนับสนุนด้าน ไอซีที</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ประกอบการรายใหญ่แต่ละรายมีความ ต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้การพัฒนาระบบ ให้รองรับความต้องการของผู้ประกอบการ จึงเป็นเรื่องที่ยากมาก</li> <li>• รูปแบบการประกอบทางธุรกิจมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ผู้ประกอบการบนระบบอินเทอร์เน็ต</li> </ul>

องค์กรประกอบ/ ตัวแปร	โอกาส	ผลกระทบ(ภัยคุกคาม)
การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทุกหน่วยงานต้องมีการปรับปรุงด้าน ICT และมาตรฐานข้อมูลเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินการปรับเปลี่ยนด้าน ICT ต่าง ๆ เพื่อให้รองรับ AEC ต้องรีบดำเนินการให้ทันระยะเวลา</li> </ul>

## สรุป

จากการวิเคราะห์ ช่องว่าง (Gap Analysis) ของแต่ละประเด็น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กรมสรรพสามิต **ต้องเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลและประเทศไทย ๔.๐** ในประเด็นสำคัญ ๕ ประเด็น

- ภาพรวมกรมสรรพสามิตการนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตในการรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมธุรกรรมหลักทุกธุรกรรม และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางทั้งผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และสำนักงานของกรมสรรพสามิต ซึ่งค่อนข้างมีความพร้อมในการเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ยังเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสินค้าบางอย่างต้องมีการควบคุม กำกับดูแล เนื่องจากบริโภคแล้วเกิดผลเสียต่อสุขภาพ หรือเกิดความเสียหายในมิติของสังคมค่อนข้างสูง จึงยังคงต้องมีการกำกับเป็นการเฉพาะเช่น การออกไปอนุญาตขายสุรา ในเขต Zoning
- ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ สินค้าสรรพสามิต เพื่อให้สามารถ บูรณาการระบบภาษีข้ามหน่วยงาน แบบครบวงจรได้ ได้แก่ สินค้าประเภทบริการซึ่งจัดเก็บฐานภาษี จากรายรับ เช่นเดียวกับกรมสรรพากร และมีรอบระยะเวลาการชำระภาษีในวันเดียวกัน สามารถบูรณาการพัฒนการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพในระดับการพัฒนาที่ ๓ ได้ และเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายเพื่อลดขั้นตอนการทำธุรกรรมของผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจดทะเบียนครั้งเดียว ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หากจะเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต สามารถทำธุรกรรมต่อเนื่องมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรมสรรพากร สามารถได้ใบทะเบียนสรรพสามิตได้ทันที เป็นต้น
- ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล คือ
  - ข้าราชการทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยการพัฒนาตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ใน Creation) และเพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs)

- ๕.๒ ในการทำงาน จะต้องรู้ เข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ต้องติดตามทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนารูปแบบ วิธีคิด และวิธีการทำงานให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## บทที่ ๕

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและอธิบายไว้ในบทที่ผ่านมาทำให้เราทราบถึง นโยบายของรัฐบาล อันได้แก่

- ๑) นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ
- ๒) (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี
- ๓) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)
- ๔) ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)
- ๕) ระบบเศรษฐกิจสังคมดิจิทัลของประเทศไทย(Thailand Digital Economy)
- ๖) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔)
- ๗) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)
- ๘) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)
- ๙) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM)

และปัญหาอุปสรรคที่ของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ที่จะสามารถรองรับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

**๑. ความเชื่อมโยงของนโยบายรัฐ และแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล** แสดงตามแผนภาพที่ ๕-๑



แผนภาพที่ ๕-๑ ความเชื่อมโยงของนโยบายรัฐ และแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ด้านภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล



## ๒. ความมั่นคงปลอดภัยด้านระบบ ICT

ภัยคุกคามไซเบอร์ สงครามไซเบอร์ เป็นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นในโลก ปัจจุบันดังเช่นที่ได้รับทราบข่าวสารอยู่เป็นประจำ เช่น ไวรัสมัลแวร์เรียกค่าไถ่ WanaCry ที่แพร่กระจายผ่านช่องโหว่ของวินโดวส์ Ransomware ที่แพร่กระจายผ่านทาง e-mail และรวมถึง Hacker คือ บุคคลที่พยายามที่จะเจาะเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งหากเกิดขึ้นแก่องค์กรใดองค์กรนั้นจะได้รับผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อองค์กร และขาดความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น **หน่วยงานภาครัฐ จะต้องตระหนักถึงภัยคุกคามไซเบอร์ และต้องมีความพร้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรในการที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการว่าธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทุกธุรกรรมมีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และองค์กรที่ทำธุรกรรมด้วยมีความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันการบุกรุกได้ตามมาตรฐานสากล**

### ๓. (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙)

เป้าหมายระยะ ๕ ปี การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นยุทธศาสตร์ที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อพัฒนาหน่วยภาครัฐก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลพัฒนาระบบศูนย์กลางให้บริการด้วยระบบ e-Service เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารราชการแผ่นดิน การประกอบธุรกิจ ข้อตกลงระหว่างประเทศและการแข่งขันระหว่างประเทศ และปฏิรูประบบภาษีทั้งระบบ เพื่อเพิ่มรายได้ของภาครัฐและเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดความเหลื่อมล้ำ เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์สำคัญในด้านการพัฒนาบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ ซึ่งส่งผลถึงการจัดอันดับประเทศไทย ในรายงานผลการวิจัย Doing Business ของธนาคารโลก ซึ่งเป็นรายงานผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อีกทั้งในการดำเนินการด้านการอำนวยความสะดวก ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ การที่กรมสรรพสามิตมีการปรับปรุงระบบภาษีสรรพสามิตใหม่ทั้งหมด โดยออกเป็น **พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๐ เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิตและแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นสากล และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้กฎหมายภาษีสรรพสามิตสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้ทั้งระบบ และทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

### ๔. ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)

จากการศึกษา การปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับ Thailand ๔.๐ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องปรับตัว และปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของตนเองในหลายมิติ ทั้งในด้านกระบวนการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน แบบ G to G หรือ G to B หรือ B to G หรือ G to P และเป็นระบบราชการแบบไร้รอยต่อ พัฒนาระบบ

การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐ และเอกชน การดำเนินการโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐ การสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศขนาดใหญ่ (Big Data) ที่บูรณาการการแลกเปลี่ยนข้อมูล การประสานเชื่อมโยงบนดิจิทัล และมีการนำข้อมูลมาประมวลผลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์และระดับบริหารจัดการของประเทศ เช่น - การตรวจสอบความโปร่งใสของภาครัฐ - การวางแผนทางการเงินการคลัง - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Services) กับประชาชน เป็นต้น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ดังนั้น รัฐบาลไทยจะต้องวางเป้าหมายการทำงานของตนให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพลัง ของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นหนึ่งในตัวหลักในการขับเคลื่อน Thailand ๔.๐

#### ๕. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ เป็นจุดสำคัญในการเชื่อมต่อกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ได้กำหนดประเด็นการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงาน/โครงการ ที่ต้องดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง ๕ ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติเพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ยังได้กำหนดแนวคิดและกลไกการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อกำกับให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือ มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน บทบาทภาครัฐในการให้บริการซึ่งภาคเอกชนดำเนินการแทนได้ดีกว่าลดลง เพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ ปัญหาคอร์รัปชันลดลง **ซึ่งขั้นตอนการทำธุรกรรมภาษีสรรพสามิตส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจของประเทศ ในเรื่องอันดับประสิทธิภาพ และอันดับความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจ**

#### ๖. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Economy)

การปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ หมายถึง ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูลทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีเป้าหมาย เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก้าวทันเวทีโลกขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศใน World Competitiveness Scoreboard และการปฏิรูปภาครัฐอันดับการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล ในการจัดลำดับของ UN e-Government rankings อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาสูงสุด ๕๐ อันดับแรก โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่

เกี่ยวข้องกับภาครัฐ คือยุทธศาสตร์ที่ ๔. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้หลักการ **“โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว”** และกำหนดแผนงานให้ภาครัฐ ดำเนินการ ๓ แผนงานหลัก คือ

- (๑) พัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการบริการภาครัฐ
- (๒) เพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- (๓) เปิดเผยข้อมูลภาครัฐและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

### ๗. แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๕ ปี ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔

**รัฐบาลดิจิทัล** คือ การยกระดับภาครัฐไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะ การยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่กำหนดไว้อยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการ ๔ ประการ ได้แก่ การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation) การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) และการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation) โดยมีเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ๔ เป้าหมายหลัก ๘ ตัวชี้วัด และยุทธศาสตร์ ๕ ยุทธศาสตร์ โดยในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ยังแบ่งออกเป็นมาตรการการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐไทยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของกรมสรรพสามิต ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๕-๒ ประกอบด้วย

(๑) **การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ** โดยนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐไทย โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ การบูรณาการงานบริการด้านธุรกิจ และการลงทุน ณ จุดเดียว

(๒) **การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า-ส่งออกแบบครบวงจร** เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งมีเป้าประสงค์หลัก คือการบูรณาการงานด้านนำเข้า ส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อบริการของภาครัฐ

(๓) **การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ** เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐด้านภาษีและรายได้ของประเทศ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อความเป็นอัจฉริยะของงานบริการด้านภาษี การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐเพื่อลงทะเบียนและคำนวณภาษีให้ผู้เสียภาษีโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลหรือยื่นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว รวมทั้งระบุบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษีหรือควรถูกตรวจสอบภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ปัจจุบันภาครัฐมีรายได้จากการเก็บภาษีรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน ๒.๘ ล้านล้านบาทโดยกว่า ๒.๕ ล้านล้านบาท (ประมาณร้อยละ ๙๐) ถูกจัดเก็บโดย ๓ หน่วยงานหลัก ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร หน่วยงานเหล่านี้มีภารกิจด้านภาษีที่ทำหายเนื่องจากต้องรักษาสมดุลระหว่างความถูกต้องและความครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ โดยจำเป็นจะต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานจากหน่วยงานจำนวนมาก ทั้งหน่วยงานหลักทั้งสามหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กรมการขนส่งทาง

บก หน่วยงานท้องถิ่น และส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียภาษีที่มีจำนวนมากหลากหลายกลุ่ม

(๔) การบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล เป้าหมายหลัก คือ การบูรณาการ การให้บริการภาครัฐผ่านการเชื่อมโยงระบบจากหลายหน่วยงาน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ควบคู่ไปกับการยกระดับขีดความสามารถและทักษะเชิงดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกระดับและทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์

แผนภาพที่ ๕-๒ ความท้าทายในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านภาษีและรายได้

### อุปสรรคและความท้าทายในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านภาษีและรายได้



ที่มา รายงานงบประมาณโดยสังเขปปี 2558 ของสำนักงานงบประมาณ

## ข้อเสนอแนะ

กรมสรรพสามิตจะต้องเตรียมความพร้อมการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเป็นเครื่องในการขับเคลื่อนการบริการของกรมสรรพสามิตให้มีความทันสมัย และเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใส ซึ่งหากพิจารณา เปรียบเทียบการบริการ e-Service ของกรมสรรพสามิตที่ให้บริการอยู่ ณ ปัจจุบัน ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าหากัน และใช้งานร่วมกัน เพื่อตอบสนองการเป็น e-Service ที่ให้บริการประชาชนแบบสมบูรณ์ พร้อมก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และประเทศไทย ๔.๐ สนับสนุน เศรษฐกิจสังคมแบบดิจิทัล อีกทั้งยังต้องพัฒนาขีดความสามารถให้บริการเพิ่มเติมอีกหลายเรื่อง ประกอบด้วย

๑. การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของกรมสรรพสามิต โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Thing)

๒. การบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบูรณาการข้อมูล กรมภาษี เพื่อการบริหารและรักษาความยั่งยืนทางการคลัง การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ระบบปฏิบัติการร่วมด้านภาษี (Tax Joint Operation) ภายใต้ความร่วมมือของกรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและป้องกันการรั่วไหลของค่าภาษีอากร โดยเชื่อมโยงข้อมูลภาษีอากรที่อยู่ในภารกิจของกรมภาษี รวมไว้ในระบบสืบค้นข้อมูลกำกับและติดตามการเสียภาษี (Tax Monitoring)

๓. การปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะ ด้วยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานกรมสรรพสามิตให้มีความทันสมัย สร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ผู้เสียภาษีและประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน อันได้แก่ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อการพิสูจน์ตัวตนและลดการแสดงเอกสารสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก

๔. การพัฒนาศักยภาพในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

๕. ด้านการบริหารองค์กร โลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้า และเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนสามารถ ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยปราศจากข้อจำกัดทางด้านเวลา และสถานที่ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และกลายเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่ถูกใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเตรียมพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลง และการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐต้องปรับบทบาท

และภารกิจภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ช่วยให้ส่วนราชการทราบโอกาส และทิศทางการปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของส่วนราชการ **กล่าวคือ การดำเนิน ของภาครัฐในการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ต้องดำเนินการด้านต่าง ๆ ดังนี้**

- (๑) ขจัดภารกิจที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยออกไป
- (๒) มุ่งการดำเนินงานเฉพาะภารกิจหลัก โดยแยกประเภทภารกิจหลัก (Core Business) และภารกิจรอง (Non - Core Business) ออกจากกัน มอบภารกิจที่ราชการส่วนกลางไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการไปให้ท้องถิ่นหรือภาคเอกชนดำเนินการแทน
- (๓) ไม่ดำเนินงานใด ๆ ที่เอกชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดกว่า ภาครัฐอยู่แล้ว
- (๔) สนับสนุนเศรษฐกิจแบบเสรีโดยอาศัยกลไกตลาด กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คุ่มครองผู้บริโภค
- (๕) บริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เคร่งครัด การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

ประกาศ คง.เอียด. คำอธิบายกฎหมายภาษีสรรพสามิต. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒.

#### เอกสารไม่ตีพิมพ์

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. “เอกสาร วปอ. หมายเลข ๐๐๙ คู่มือการพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ”. ๒๕๕๙.

#### เอกสารวิจัยส่วนบุคคล

จุมพล ริมสาคร. “การปรับโครงสร้างภาษีรถยนต์ เพื่อรองรับกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านพลังงาน”.  
เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๕๓-๒๕๕๔.

วีไล ตันตินันท์ธนา. “การปรับปรุงภาษีสรรพสามิตเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”.  
เอกสารวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, ๒๕๕๗-๒๕๕๘.

#### สัมภาษณ์

ยี่น ภู่วรรณ, รองศาสตราจารย์. ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต,  
สัมภาษณ์ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๐

วีไล ตันตินันท์ธนา, ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์ภาษี, สัมภาษณ์ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

#### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

“คู่มือ จัดทำมาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Data Standardization for e-Government Interoperability)”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก :  
<http://egif.mict.go.th/document/thegifhandbook.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.

นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๔ (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก :  
[www.nsc.go.th/Download๑/policy๕๘.pdf](http://www.nsc.go.th/Download๑/policy๕๘.pdf), สืบค้นปี ๒๕๖๐.

“นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐”. (ออนไลน์),  
เข้าถึงได้จาก : <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/document/~edispuatucm๒๘๓๗๘๑.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.



- “แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกรมสรรพสามิต”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mjgz/~edisp/uatucm๒๘๓๗๗๘.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “แนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกรมสรรพสามิต”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mjgz/~edisp/uatucm๒๘๓๗๘๐.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : [http://www.nesdb.go.th/ewt\\_news.php?nid=๖๔๒๐](http://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=๖๔๒๐), สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “พิมพ์เขียว Thailand ๔.๐ โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <http://www.libarts.up.ac.th/v๒/img/Thailand-๔.๐.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลังตามร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <https://www.mof.go.th/home/plan/MOFStrategy๒๕๖๐-๗๙.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “(ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - พ.ศ. ๒๕๗๙”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaigov.go.th/uploads/document/๖๖/๒๐๑๗/๐๑/pdf/๒๐year-may๕๙.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “(ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : [www.digitalthailand.in.th](http://www.digitalthailand.in.th), สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <https://www.ega.or.th/th/profile/๒๐๔๐>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.
- “(ร่าง) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย”. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก : <http://click.senate.go.th/wp-content/uploads/๒๐๑๗/๐๖/รัฐธรรมนูญ-๒๕๖๐.pdf>, สืบค้นปี ๒๕๖๐.

## ภาษาต่างประเทศ

- “E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services”, The ๒๐๑๒ International Conference on Asia Pacific Business Innovation and Technology Management

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางอุษามาศ ร่วมใจ	
วัน เดือน ปีเกิด	๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐	
การศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ชีวสถิติ) มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ (นิด้า)	
ประวัติการทำงาน		
โดยย่อ		
๒๔ ก.ย. ๒๕๕๒	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อำนวยการระดับต้น
๒๕ พ.ค. ๒๕๕๔	สรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑	ผู้อำนวยการระดับสูง
๒๙ ม.ค. ๒๕๕๖	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อำนวยการระดับสูง
ถึงปัจจุบัน		
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง	

## สรุปย่อ

เรื่อง	การเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล		
ลักษณะวิชา	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
ผู้วิจัย	นางอุษามาศ ร่วมใจ	หลักสูตร	วปอ. รุ่นที่ ๕๙
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีกรมสรรพสามิต		

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

#### ๑. นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

นโยบายคณะรัฐมนตรีภายใต้การบริหารราชการแผ่นดินของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ แถลงนโยบายด้านการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ข้อ ๖.๑๘ ต้องการให้มีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลให้เริ่มขับเคลื่อนได้อย่างจริงจัง ซึ่งจะทำให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าผู้ที่มีความสามารถทางด้านการใช้ดิจิทัลได้มากกว่า ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบในสังคมเนื่องจากสามารถใช้ประโยชน์จากดิจิทัลเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร สร้างสรรค์นวัตกรรมและสิ่งใหม่ได้มากกว่า ทำให้พัฒนาเศรษฐกิจให้ก้าวหน้าได้ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นโยบายของทุกประเทศจึงพยายามเพิ่มขีดความสามารถทางด้านการใช้ดิจิทัลให้กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและผลักดันนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาล

ในการขับเคลื่อนนโยบายฯ ดังกล่าวไปสู่การเป็น Digital Thailand จำเป็นอย่างยิ่งที่นอกจากจะเร่งสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่สำคัญ เช่น คลาวด์ (Cloud) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) และ บิ๊กดาต้า (Big data) ที่มีผลทำให้ชีวิตที่ฉลาด พร้อมก้าวสู่สังคมดิจิทัล โดยเน้นที่การบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนได้ประโยชน์

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนจึงร่างยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูปประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ คณะรัฐมนตรี ได้ลงมติมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แทนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ของประเทศ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้เกิดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลากหลายมาเปลี่ยนเป็นวิธีการดำเนินธุรกิจ การดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจที่แข่งขันได้ในเวทีโลก และความมั่นคงทางสังคมของประเทศต่อไป และแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือการที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์

จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม ๔ ประการ คือ

๑. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและบริการ

๒. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

๓. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

๔. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ดังนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้กำหนดทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายใน ๔ ระยะ ดังนี้

ระยะที่ ๑ Digital Foundation (๑ ปี ๖ เดือน) ประเทศไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล

ระยะที่ ๒ Digital Thailand I Inclusion (๕ ปี) ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ

ระยะที่ ๓ Digital Thailand II Full Transformation (๑๐ ปี) ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ

ระยะที่ ๔ Global Digital Leadership (๑๐ - ๒๐ ปี) ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๖ ยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่ ๔. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ***“โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว”*** มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดย

- บริการของภาครัฐตอบสนองการบริการประชาชนผู้ประกอบการทุกภาคส่วน ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ

- ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวกและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน

- มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลภาครัฐ การจัดเก็บ และบริหารฐานข้อมูลที่เป็นบูรณาการไม่ซ้ำซ้อน สามารถรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔. ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ๔ ด้าน คือ

๑. จัดให้มีบริการอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว

๒. ปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการ การลงทุนในทรัพยากรการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน

๓. สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามมาตรฐาน open data และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจในกระบวนการทำงานของรัฐ

๔. พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่

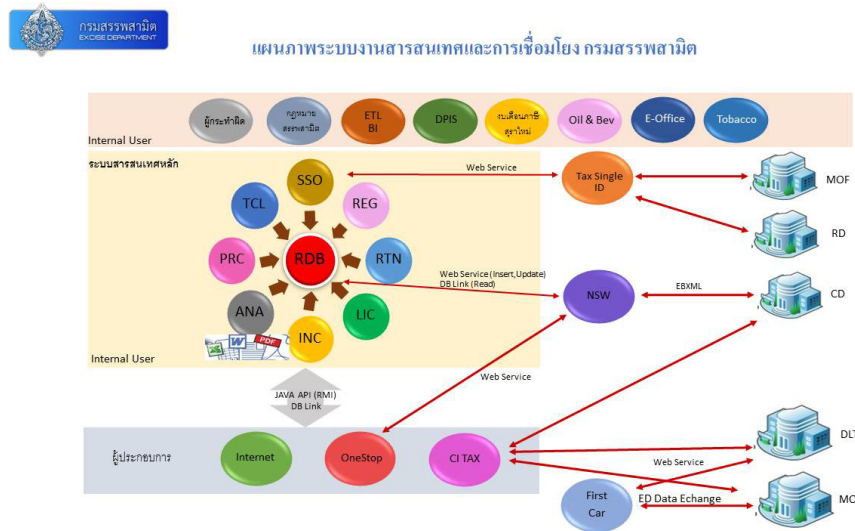
จะเห็นได้ว่าเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับ**รัฐบาลดิจิทัล** คือ **การปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล** ซึ่งเป็นกระบวนการที่ดำเนินการปฏิบัติ การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล

## ๒. การดำเนินงานด้านระบบดิจิทัลของกรมสรรพสามิต และสภาพปัญหา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ได้แก่ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ผู้นำเข้าซึ่งสินค้า ผู้อื่นตามที่ พรบ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ.๒๕๒๗ เช่น ผู้ตัดแปลงรถยนต์ ผู้กระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต เป็นต้น ในด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี การป้องกันและปราบปราม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๕ และการให้บริการผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไปในรูปแบบ e-Service ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า “e-Excise” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี ทั้งภาครัฐและเอกชน สร้างความเป็นธรรม และความโปร่งใส ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีบริการผู้เสียภาษีหลายรูปแบบ โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถชำระภาษีได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านระบบ Internet Banking ของธนาคาร หรือผ่านระบบ Mobile Banking (แบบ offline) หรือชำระภาษี ณ ธนาคาร หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา หรือผ่าน Counter Service (เฉพาะสถานบริการ) หรือชำระภาษีด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์บัตรเครดิตและบัตรเดบิต หรือชำระภาษี ณ ตู้ ATM

หรือบริการอื่นแบบอื่น ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น การยื่นแบบขออนุญาตผลิตและจำหน่าย การยื่นแบบขอคืน ยกเว้น และลดหย่อนภาษี การยื่นแบบแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ยังมีบริการสารานุกรมสรรพสามิต (Excise Encyclopedia) บริการในรูปแบบของวิกิ (Wiki) สำหรับเผยแพร่ข้อมูลสินค้าและบริการที่ได้จัดเก็บภาษีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึง ข้อกำหนด กฎระเบียบ และประกาศต่าง ๆ ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๑ ระบบงานสารสนเทศและการเชื่อมโยง กรมสรรพสามิต

### แผนภาพที่ ๑-๑ ระบบงานสารสนเทศและการเชื่อมโยง กรมสรรพสามิต



ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

จากสภาพการดำเนินการทางด้านระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิตยังมีปัญหาโดยรวมระบบงานที่ยังมีสภาพการทำงานที่เริ่มมาโดยงานแยกส่วน การพัฒนาระบบงานมีความยุ่งเหยิงในการวางโครงสร้างทางด้านข้อมูล การพัฒนาเป็นไซโลบางระบบงาน ระบบงานใดระบบงานมัน ข้อมูลข่าวสารยังขาดการวางเป็นระบบ เพราะขึ้นกับการออกแบบแต่ละครั้ง ไม่เป็นมาตรฐาน ทำให้การแลกเปลี่ยนใช้งานร่วมกันเป็นไปได้ยาก ประสิทธิภาพการใช้งานข้อมูลยังไม่สูงมากนัก ให้ผลในการใช้งานข้อมูลข่าวสารได้ไม่เต็มที่ เกิดความขัดแย้งของข้อมูลสูง อีกทั้งต้องลงทุนและเสียค่าใช้จ่ายโดยรวมสูง เพราะแยกกันคิดแยกกันทำ ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลเดิมซ้ำหลายครั้ง เก็บข้อมูลซ้ำซ้อนในบางงาน ข้อมูลที่เก็บนั้นไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับฐานข้อมูลอื่น ดังนั้นจึงทำการบูรณาการข้อมูลได้ยาก

### ๓. การวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต กับความพร้อมการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้

ประชาชนทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล กรมสรรพสามิตบริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมาตั้งแต่ปี ๒๕๕๒ และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระค่าใช้จ่ายกับผู้เสียภาษีและการจัดเก็บภาษี ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมากได้ส่งผลต่อบริบทของโลกให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกมิติ ไม่เว้นแม้แต่มิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีเหล่านั้นมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งทำให้รูปแบบการทำงาน การให้บริการ และการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือมีความเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ จึงมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์แนวนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อการเตรียมความพร้อมระบบการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตก้าวเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ผู้วิจัยได้สรุปความเชื่อมโยงของนโยบายรัฐและแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล แสดงตามแผนภาพที่ ๒ และนโยบายของรัฐที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ในการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ ๒ ความเชื่อมโยงของนโยบายรัฐ และแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล



### ๓.๑ นโยบายความมั่นคงปลอดภัยแห่งชาติ

ภัยคุกคามไซเบอร์ สงครามไซเบอร์ เป็นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน ดังเช่นที่ได้รับทราบข่าวสารอยู่เป็นประจำ เช่น ไวรัสมัลแวร์เรียกค่าไถ่ WannaCry ที่แพร่กระจายผ่านช่องโหว่ของวินโดวส์ Ransomware ที่แพร่กระจายผ่านทาง e-mail และรวมถึง Hacker คือบุคคลที่พยายามที่จะเจาะเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งหากเกิดขึ้นแก่องค์กรใดองค์กรนั้นจะได้รับผลกระทบ และเกิดความเสียหายต่อองค์กร และขาดความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น **หน่วยงานภาครัฐจะต้องตระหนักถึงภัยคุกคามไซเบอร์ และต้องมีความพร้อมด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรในการที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการว่าธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทุกธุรกรรมมีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และองค์กรที่ทำธุรกรรมด้วยมีความมั่นคงปลอดภัยในการป้องกันกรบุกรุกได้ตามมาตรฐานสากล**

### ๓.๒ (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙)

เป้าหมายระยะ ๕ ปี การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เป็นยุทธศาสตร์ที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อพัฒนาหน่วยภาครัฐก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลพัฒนาระบบศูนย์กลางให้บริการด้วยระบบ e-Service เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวก การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้อำนวยความสะดวกต่อการบริหารราชการแผ่นดิน การประกอบธุรกิจ ข้อตกลงระหว่างประเทศและการแข่งขันระหว่างประเทศ และปฏิรูประบบภาษีทั้งระบบ เพื่อเพิ่มรายได้ของภาครัฐและเป็นเครื่องมือในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดความเหลื่อมล้ำ เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์สำคัญในด้านการพัฒนาบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ ซึ่งส่งผลถึงการจัดอันดับประเทศไทย ในรายงานผลการวิจัย Doing Business ของธนาคารโลก ซึ่งเป็นรายงานผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับความยากง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อีกทั้งในการดำเนินการด้านการอำนวยความสะดวก ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ การที่กรมสรรพสามิตมีการปรับปรุงระบบภาษีสรรพสามิตใหม่ทั้งหมด โดยออกเป็น **พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๐ เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบกฎหมายภาษีสรรพสามิตและแนวทางการจัดเก็บภาษีแบบใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นสากล และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้กฎหมายภาษีสรรพสามิตสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้ทั้งระบบ และทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

### ๓.๓ ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐)

จากการศึกษา การปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับ Thailand ๔.๐ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องปรับตัว และปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของตนเองในหลายมิติ ทั้งในด้านกระบวนการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน แบบ G to G หรือ G to B หรือ B to G หรือ G to P และเป็นระบบราชการแบบไร้รอยต่อ พัฒนาระบบการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายทั้งภาครัฐและเอกชน การดำเนินการโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ประชาชน



เป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของภาครัฐ การสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศขนาดใหญ่ (Big Data) ที่บูรณาการการแลกเปลี่ยนข้อมูล การประสานเชื่อมโยงบนดิจิทัล และมี การนำข้อมูลมาประมวลผลที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ระดับยุทธศาสตร์และระดับบริหารจัดการของประเทศ เช่น - การตรวจสอบความโปร่งใสของภาครัฐ - การวางแผนทางการเงินการคลัง - การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) - การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Services) กับประชาชน เป็นต้น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ดังนั้น รัฐบาลไทยจะต้องวางเป้าหมายการทำงานของตนให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่ง ของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นหนึ่งในตัวหลักในการขับเคลื่อน Thailand ๔.๐

### ๓.๔ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ เป็นจุดสำคัญในการเชื่อมต่อกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ได้กำหนดประเด็นการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงาน/โครงการ ที่ต้องดำเนินการ ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง ๕ ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติเพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ยังได้กำหนดแนวคิดและกลไกการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อกำกับให้ การพัฒนาเป็นไปอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของ สังคมไทย เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล คือ มีระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ กระจายอำนาจและมีส่วนร่วมจากประชาชน บทบาทภาครัฐในการให้บริการซึ่งภาคเอกชนดำเนินการ แทนได้ดีกว่าลดลง เพิ่มการใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ ปัญหาคอร์รัปชันลดลง *ซึ่งขั้นตอนการทำ ธุรกรรมภาษีสรรพสามิตส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และประสิทธิภาพ การประกอบธุรกิจของประเทศ ในเรื่องอันดับประสิทธิภาพและอันดับความยากง่ายในการดำเนินธุรกิจ*

### ๓.๕ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Economy)

การปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ หมายถึง ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูลทุน มนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีเป้าหมายเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก้าวทันเวทีโลกขีดความสามารถใน การแข่งขันของประเทศใน World Competitiveness Scoreboard และการปฏิรูปภาครัฐอันดับการ พัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัล ในการจัดลำดับของ UN e-Government rankings อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการ พัฒนาสูงสุด ๕๐ อันดับแรก โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่เกี่ยวข้อง กับภาครัฐ คือยุทธศาสตร์ที่ ๔ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้หลักการ *“โปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว”* และกำหนดแผนงานให้ภาครัฐดำเนินการ ๓ แผนงานหลัก คือ

- (๑) พัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการบริการภาครัฐ
- (๒) เพิ่มประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- (๓) เปิดเผยข้อมูลภาครัฐและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

### ๓.๖ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๕ ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔

**รัฐบาลดิจิทัล** คือ การยกระดับภาครัฐไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะ การยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่กำหนดไว้อยู่บนพื้นฐานของการดำเนินการ ๔ ประการ ได้แก่ การบูรณาการภาครัฐ (Government Integration) การดำเนินงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation) การให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) และการสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลง (Driven Transformation) โดยมีเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ๔ เป้าหมายหลัก ๘ ตัวชี้วัด และยุทธศาสตร์ ๕ ยุทธศาสตร์ โดยในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ยังแบ่งออกเป็นมาตรการการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐไทยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต ดังแสดงตามแผนภาพที่ ๓ ประกอบด้วย

(๑) **การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ** โดยนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐไทย โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ การบูรณาการงานบริการด้านธุรกิจและการลงทุน ณ จุดเดียว

(๒) **การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการนำเข้า-ส่งออกแบบครบวงจร** เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งมีเป้าประสงค์หลัก คือการบูรณาการงานด้านนำเข้า ส่งออก เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อบริการของภาครัฐ

(๓) **การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจดทะเบียนภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ** เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐด้านภาษีและรายได้ของประเทศ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อความเป็นอัจฉริยะของงานบริการด้านภาษี การพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลภาครัฐเพื่อลงทะเบียนและคำนวณภาษีให้ผู้เสียภาษีโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลหรือยื่นเอกสารที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว รวมทั้งระบุบุคคลที่ควรอยู่ในระบบภาษีหรือควรถูกตรวจสอบภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจดทะเบียนภาษี ปัจจุบัน ภาครัฐมีรายได้จากการเก็บภาษีรวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน ๒.๘ ล้านล้านบาทโดยกว่า ๒.๕ ล้านล้านบาท (ประมาณร้อยละ ๙๐) ถูกจัดเก็บโดย ๓ หน่วยงานหลัก ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร หน่วยงานเหล่านี้มีภารกิจด้านภาษีที่ทำทนายเนื่องจากต้องรักษาสมดุลระหว่างความถูกต้องและความครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ โดยจำเป็นจะต้องอาศัยแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานจากหน่วยงานจำนวนมาก ทั้งหน่วยงานหลักทั้งสามหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กรมการขนส่งทางบก หน่วยงานท้องถิ่น และส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียภาษีที่มีจำนวนมากหลากหลายกลุ่ม

(๔) **การบูรณาการและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัล** เป้าหมายหลัก คือ การบูรณาการให้บริการภาครัฐผ่านการเชื่อมโยงระบบจากหลายหน่วยงาน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ ควบคู่ไปกับการยกระดับขีดความสามารถและทักษะเชิง

ดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกระดับและทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์

### แผนภาพที่ ๓ ความท้าทายในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลด้านภาษีและรายได้



ซึ่งหากพิจารณา เปรียบเทียบการบริการ e-Service ของกรมสรรพสามิตที่ให้บริการอยู่ ณ

ปัจจุบัน ยังต้องมีการเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าหากันและใช้งานร่วมกัน เพื่อตอบสนองการเป็น e-Service ที่ให้บริการประชาชนแบบสมบูรณ์พร้อมก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และประเทศไทย ๔.๐ สนับสนุน เศรษฐกิจสังคมแบบดิจิทัล อีกทั้งยังต้องพัฒนาขีดความสามารถให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

๑) การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของกรมสรรพสามิตโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Thing)

๒) การบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบูรณาการข้อมูล ๓ กรมภาษีเพื่อการบริหารและรักษาความยั่งยืนทางการคลัง การพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ระบบปฏิบัติการร่วมด้านภาษี (Tax Joint Operation) ภายใต้ความร่วมมือของกรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและป้องกันการรั่วไหลของค่าภาษีอากร โดยเชื่อมโยงข้อมูล

ภาษีอากรที่อยู่ในภารกิจของกรมภาษี รวมไปถึงในระบบสืบค้นข้อมูลกำกับและติดตามการเสียภาษี (Tax Monitoring)

๓) การปรับปรุงการให้บริการของกรมสรรพสามิตเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะ ด้วยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานกรมสรรพสามิตให้มีความทันสมัย สร้างบริการที่มีคุณค่าสำหรับผู้เสียภาษีและประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน อันได้แก่ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น เพื่อการพิสูจน์ตัวตนและลดการแสดงเอกสารสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก

๔) การพัฒนาศักยภาพในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

๕) ด้านการบริหารองค์กร โลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เจริญก้าวหน้า และเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนสามารถ ติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยปราศจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และกลายเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่ถูกใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเตรียมพร้อมและรองรับการเปลี่ยนแปลง และการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐต้องปรับบทบาทและภารกิจภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ช่วยให้ส่วนราชการทราบโอกาส และทิศทางการปรับปรุง และส่งเสริมประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของส่วนราชการ กล่าวคือการดำเนินของภาครัฐในการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ต้องดำเนินการด้านต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ขจัดภารกิจที่ไม่จำเป็นหรือล้าสมัยออกไป

(๒) มุ่งการดำเนินงานเฉพาะภารกิจหลัก โดยแยกประเภทภารกิจหลัก (Core Business) และภารกิจรอง (Non - Core Business) ออกจากกัน มอบภารกิจที่ราชการส่วนกลางไม่เหมาะสมที่จะดำเนินการไปให้ท้องถิ่นหรือภาคเอกชนดำเนินการแทน

(๓) ไม่ดำเนินงานใด ๆ ที่เอกชนสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดกว่าภาครัฐอยู่แล้ว

(๔) สนับสนุนเศรษฐกิจแบบเสรีโดยอาศัยกลไกตลาด กำกับดูแลให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คู่แข่งของผู้บริโภค

(๕) บริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยนำเข้ากระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เคร่งครัด การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน

## สรุป

จากการวิเคราะห์ ช่องว่าง (Gap Analysis) ของแต่ละประเด็น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กรมสรรพสามิต **ต้องเตรียมความพร้อมระบบภาษีสรรพสามิตกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัลและประเทศไทย ๔.๐** ในประเด็นสำคัญ ๕ ประเด็น

๑. ภาพรวมกรมสรรพสามิตการนำเทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต ในการรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมธุรกรรมหลักทุกธุรกรรม และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางทั้งผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และสำนักงานของกรมสรรพสามิต ซึ่งค่อนข้างมีความพร้อมในการเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล
๒. กฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ยังเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสินค้าบางอย่างต้องมีการควบคุม กำกับดูแล เนื่องจากบริโภคแล้วเกิดผลเสียต่อสุขภาพ หรือเกิดความเสียหายในมิติของสังคมค่อนข้างสูง จึงยังคงต้องมีการกำกับ เป็นการเฉพาะเช่น การออกใบอนุญาตขายสุรา ในเขต Zoning
๓. ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ สินค้าสรรพสามิต เพื่อให้สามารถบูรณาการระบบภาษีข้ามหน่วยงานแบบครบวงจรได้ ได้แก่ สินค้าประเภทบริการซึ่งจัดเก็บฐานภาษี จากรายรับ เช่นเดียวกับกรมสรรพากร และมีรอบระยะเวลาการชำระภาษีในวันเดียวกัน สามารถบูรณาการพัฒนากำหนด การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการด้านภาษีไปพร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพในระดับการพัฒนาที่ ๓ ได้ และเป็น การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๔. ปรับปรุง แก้ไข กฎหมายเพื่อลดขั้นตอนการทำธุรกรรมของผู้ประกอบการ เช่น ผู้ประกอบอุตสาหกรรมจดทะเบียนครั้งเดียว ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หากจะเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต สามารถทำธุรกรรมต่อเนื่องมาจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรมสรรพากร สามารถได้ใบทะเบียนสรรพสามิตได้ทันที เป็นต้น
๕. ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล คือ
  - ๕.๑ ข้าราชการทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยการพัฒนาตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ใน Creation) และเพื่อการพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs)
  - ๕.๒ ในการทำงานจะต้องรู้ เข้าใจและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ต้องติดตามทิศทางและแนวโน้มของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง พัฒนารูปแบบ วิธีคิด และวิธีการทำงานให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี