

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ของกรมสรรพากรยุคใหม่

ธนิดา ยอดทอง¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนของกรมสรรพากรที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0 การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร การบริการดิจิทัลของกรมสรรพากร เป็นกรอบในการวิเคราะห์ และได้ทำการวิเคราะห์ เชื่อมโยงเข้ากับประเด็น คือ การปรับเปลี่ยนของประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0 เชื่อมโยงกับการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร นำไปสู่แนวทางการพัฒนาและการบริการดิจิทัลของกรมสรรพากร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของกรมสรรพากรให้เป็นกรมสรรพากรยุคใหม่ สร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อการบริหารและบริการเชิงรุก เป็นองค์กรเชิงวิชาการภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล รวมถึงการพัฒนารูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียภาษี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการที่หลากหลาย รวมไปถึงการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามเป้าหมาย และการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล; การจัดเก็บภาษีอากร; กรมสรรพากรดิจิทัล

ประเภทบทความ: บทความวิชาการ

การอ้างอิง:

ธนิดา ยอดทอง. (2564). การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากรยุคใหม่. วารสารดุสิตบัณฑิตยศาสตร์, 11(3), 588-602.

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: bestthaniday@gmail.com

Digital Transformation to Performance Services of Revenue Department

Thanida Yodthong¹

Abstract

This academic article focuses on the changes of the revenue department that have applied digital technology in the organization to increase the efficiency of tax collection management by using theoretical concepts related to important issues such as the concept of Thailand 4.0, digital development for economy and society. Strategy of the revenue department digital service of the revenue department is a framework for analysis. And have analyzed linked to the issue is the transformation of Thailand to Thailand 4.0, linked to digital development for economy and society strategy of the revenue department leading to the development and digital services of the revenue department.

The analysis shows that entering the digital age regarding the service of the revenue department. Is the way to improve the revenue department of the revenue department to be the new revenue department. Create technological innovations for proactive management and services. Is a scientific organization under the principles of good governance, including the development of working models by using modern technology that meets standards and facilitates taxpayers. To meet the needs of taxpayers in the digital age which is a change in technology and various needs. Including tax collection in accordance with the target and creating a sustainable tax base.

Keywords: Digital Technology; Tax Collection; Digital Revenue Department

Type of Article: Academic Article

Cite this article as:

Yodthong, T. (2021). Digital transformation to performance services of revenue department. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 11(3), 588-602.

¹ Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
E-mail: bestthaniday@gmail.com

บทนำ

โลกในยุคปัจจุบัน ได้หันหน้าเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กรปรับตัวเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือหน่วยงานราชการ กรมสรรพากรก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล และตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานของกรมสรรพากรทุกกระบวนการหรือที่เรียกว่า Digital Transformation เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ควบคู่ไปกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากกรมสรรพากร อันจะทำให้กรมสรรพากร สามารถบรรลุเป้าหมายการเป็นกรมสรรพากรดิจิทัล (Digital RD) หรือเป็นสรรพากรยุคใหม่ (Revenue Department, 2019b)

เดิมกรมสรรพากรบริหารการจัดเก็บภาษีอากรโดยเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนผู้เสียภาษี เป็นผู้หาข้อมูล จัดเตรียมเอกสาร พร้อมทั้งคำนวณภาษีเพื่อมาติดต่อยื่นชำระภาษีด้วยตนเอง แต่แนวคิดในการนำกรมสรรพากรก้าวสู่การเป็นสรรพากรยุคใหม่นั้น ต้องมีความใกล้ชิดประชาชนผู้เสียภาษี โดยทำให้ภาษี เป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงใจ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ปรับเปลี่ยนการทำงานบนกระดาษมาเป็นการทำงานบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เปลี่ยนกระบวนการความคิด ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างบริการที่ตรงใจประชาชนผู้เสียภาษี เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว (Open the Concept of “New Revenue Generation” Equal Digital Technology for Taxpayers, 2019)

ดังนั้น การปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรสำหรับหน่วยงานกรมสรรพากร ย่อมส่งผลให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในการผลักดันให้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูลทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่น เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอ (1) แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0 (2) การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (3) ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร แนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ในกระบวนการทำงานของกรมสรรพากรเพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล เพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการปรับตัวเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลของกรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บรายได้ การใช้นโยบายเพื่อการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตามมาตรการภาษีต่างๆ และการแนะนำให้ผู้เสียภาษี เสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนสร้างให้เกิดความไว้วางใจและความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีแก่ผู้ประกอบการและประชาชน ซึ่งมีส่วนในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0

Thailand 4.0 หรือ ประเทศไทย 4.0 (Model Thailand 4.0: Drive Thailand Through Innovation, 2018) โมเดลใหม่ของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (value-based

economy) เพื่อก้าวข้ามกับดักประเทศรายได้ปานกลาง เมื่อบริบททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้ประกอบการโดยเฉพาะผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตต้องปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจอุตสาหกรรมสามารถเติบโตท่ามกลางบริบทใหม่ทางเศรษฐกิจได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ทั้งนี้ การขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจแบบใหม่ดังกล่าว ต้องเติมเต็มด้วยวิทยาการความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาโดยมุ่งเน้น 5 กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ (food, agriculture & bio-tech)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ (health, wellness & bio-med)

กลุ่มที่ 3 กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกล ที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม (smart devices, robotics & mechatronics)

กลุ่มที่ 4 กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (digital, internet of things, artificial intelligence & embedded technology)

กลุ่มที่ 5 กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (creative, culture & high value services)

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ภายใต้ โมเดล ไทยแลนด์ 4.0 นั้น จะต้องเริ่มจากสร้างความเข้มแข็งจากภายใน คือ การยกระดับนวัตกรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการ ชุมชน และเครือข่ายในทุกภาคส่วนของประเทศ เมื่อโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศเข้มแข็งแล้ว สิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ การเชื่อมโยงกับภายนอก ทั้งในรูปแบบภูมิภาค เช่น

กลุ่มประเทศอาเซียน และการเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลกต่อไป ทั้งนี้ เป้าหมายการขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0 คือ การก้าวไปสู่การเป็น ประเทศที่มีรายได้สูง ด้วยนวัตกรรมที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ซึ่งหากประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนไปได้จริง จะทำให้ภาพรวมเศรษฐกิจไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และสามารถลดการพึ่งพาต่างชาติเพื่อลดความเหลื่อมล้ำต่างๆ เป็นการสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่น เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ นอกจากนั้นได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับกลุ่มอาชีพ ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ที่มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมและการนำมาใช้ขับเคลื่อนพัฒนาในทุกมิติเพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศเกี่ยวกับการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม (The Twelfth National Economic and Social Development Plan (B. E. 2560-2564), 2017)

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุกระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Ministry of Digital Economy and Society, 2016) ที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริง และจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในบริบทของประเทศไทย เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถตอบปัญหาความท้าทายที่ประเทศกำลังเผชิญอยู่หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น

1. การก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางที่เป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาประเทศเร่งด่วนของ รัฐบาล ด้วยการลงทุนและพัฒนาอุตสาหกรรมที่มีอยู่แล้วในประเทศและอุตสาหกรรมกระแสใหม่ที่ รวมถึงอุตสาหกรรมดิจิทัล

2. การพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจในประเทศทั้งภาคการเกษตร การผลิต และการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่ม SMEs และวิสาหกิจชุมชน ให้แข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้

3. การปรับตัวและฉกฉวยโอกาสจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็น ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ที่มีนัยสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายสินค้าและกำลังคนจากไทยไปสู่โลก

4. การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านรายได้ การศึกษา การรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์การเข้าถึงข้อมูล ฯลฯ ให้เกิดการกระจายทรัพยากรและโอกาสที่ทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรมยิ่งขึ้น

5. การบริหารจัดการการเข้าสู่สังคมสูงวัยที่

ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีนัยต่อผลิตภาพของประเทศ รวมถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีในการดูแลผู้สูงอายุ

6. การแก้ปัญหาคอร์รัปชัน อันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศ โดยสร้างความโปร่งใสให้กับภาครัฐ ด้วยการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้

7. การพัฒนาศักยภาพของคนในประเทศทั้งบุคลากรด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่ทำงานในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ รวมถึงคนทั่วไปที่จะต้องชาญฉลาด รู้เท่าทันสื่อ เท่าทันโลก

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society, 2016) ได้จัดทำเพื่อใช้เป็นกรอบในการผลักดันให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งรวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วน การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจการผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันจะนำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศไทย ตามนโยบายของรัฐบาล ก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล บรรลุผลแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยี
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึง เท่าเทียม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

- ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่
ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

- ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับ
นี้ ไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย หากแต่เป็นการ
ต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่พามา
อย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสาร และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งจากภาครัฐ ภาค
ประชาชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม อย่างไร
ก็ตาม ปัจจุบันเทคโนโลยีและบริบททางเศรษฐกิจและ
สังคมกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล
และ หลายหลายประเทศทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา
กลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สิงคโปร์
มาเลเซีย อินเดีย ฯลฯ กำลังแข่งขันกันพัฒนาและ
ขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น แผน
พัฒนาดิจิทัลฯ ฉบับนี้ จึงมุ่งหวังปฏิรูปประเทศไทย
ให้ทันต่อบริบทดังกล่าวด้วยเช่นกัน ตั้งแต่การเร่งวาง
รากฐานดิจิทัลของ ประเทศผ่านการลงทุนครั้งใหญ่ การ
สร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ทุกคนมีส่วนร่วม
ตามแนวทาง ประชารัฐ การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ
และสังคม และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัล
อย่างเต็มศักยภาพ จนถึงการผลิตสินค้าให้ประเทศไทย
เป็นประเทศในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว ที่สามารถใช้
เทคโนโลยีดิจิทัลสร้าง มูลค่า และขับเคลื่อนระบบ
เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว (Ministry
of Digital Economy and Society, 2016)

ยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร

การขับเคลื่อนประเทศไทยก้าวสู่ Thailand 4.0
ตามนโยบายของรัฐบาล ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
โครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม และประชาชน โดย
อาศัยเทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์
ภายใต้การพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม
(value-based economy) ส่งผลให้ทุกภาคส่วนทั้ง

ภาครัฐและภาคเอกชน ต้องปฏิรูปพร้อมปรับตัวเพื่อ
ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น ภายใต้
การขับเคลื่อนประเทศเป็น Thailand 4.0 รัฐบาลจึง
ได้ผลักดันหน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลมา
ปรับใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการ
ได้อย่างง่าย สะดวกและปลอดภัย รวมทั้งให้เกิดความ
โปร่งใส มีธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชนอย่าง
ทั่วถึง เป็นธรรม (Revenue Department, 2019a)

กรมสรรพากรได้จัดทำยุทธศาสตร์ DRIVE (Digital
Transformation, Data Analytics, Revenue
Collection, Innovation, Values, Efficiency) เพื่อ
ยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บให้ทันสมัย รวดเร็ว
เป็นธรรม และการบริการประชาชนที่ทันสมัย เพื่อให้
บรรลุเป้าหมายการเป็นกรมสรรพากรดิจิทัล (Reve-
nue Department, 2019a; 2019c) ประกอบด้วย

1. D--Digital Transformation การปรับเปลี่ยน
กระบวนการ เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลโดย
จะเน้นที่การปรับปรุงบริการของกรมสรรพากร ที่ยึด
ผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง และสอดคล้องกับพลวัตของ
เทคโนโลยี (Taxpayer-Centric Solutions) เช่น การ
พัฒนาระบบ e-Donation เพื่ออำนวยความสะดวกให้
แก่ผู้บริจาคสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษีได้โดยไม่ต้อง
นำหลักฐานการบริจาคมาแสดงแก่กรมสรรพากร และ
การเชื่อมโยงกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูลการลดหย่อน
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างๆ ผ่านระบบ Open API
(เปิดช่องทางในการเชื่อมต่อของข้อมูล) เพื่อลดภาระใน
การจัดเก็บและนำเสนอเอกสารของผู้เสียภาษี ให้กับกรม
สรรพากร

2. D--Data Analytics การเพิ่มประสิทธิภาพการ
วิเคราะห์ข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลขนาดใหญ่ (big data)
โดยเน้นการนำข้อมูลทั้งภายในและข้อมูลภายนอก มา
ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้การออกแบบนโยบายภาษี
ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และการแยกผู้เสียภาษีกลุ่มดี
และกลุ่มไม่ดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

ผู้เสียภาษีกลุ่มดี และนำผู้เสียภาษีกลุ่มไม่ดีที่กระทำผิด โกงภาษี มาดำเนินการตามกฎหมาย เช่น การพบข้อมูล น่าสงสัยเกี่ยวกับการใช้ชื่อ บุคคลอื่น มาสร้างรายจ่ายเท็จของนิติบุคคล และเครือข่ายที่น่าสงสัยในการออกใบกำกับภาษีปลอม เป็นต้น

3. R--Revenue Collection การเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยสรรพากรได้เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ 2 ล้านล้านบาท ผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสำรวจ การตรวจสอบเร่งรัดหนี้ และได้มีการตั้งทีมวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาษีได้หลายมิติ ซึ่งสามารถดูรายละเอียดของการเก็บภาษีได้หลายมิติ เช่น มิติพื้นที่ มิติอุตสาหกรรม มิติประเภทภาษี เป็นต้น

3. I--Innovation การสร้างนวัตกรรม โดยสรรพากรมุ่งเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยมีการเลือกใช้กระบวนการ Design Thinking ในการจัดทำนวัตกรรม และมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นการจัดประกวดนวัตกรรม การจัดตั้ง Tax Innovation Lab เพื่อให้มีการทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ ก่อนนำไปใช้จริง ซึ่งในปัจจุบันมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำ Blockchain (ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์) มาใช้กับระบบภาษีมูลค่าเพิ่มและการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว

4. V--Values การพัฒนากรมสรรพากรให้เป็นองค์กรคุณธรรมและสร้างอัตลักษณ์ HAS ซึ่งประกอบด้วย

4.1 H--Honest ซื่อสัตย์ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติ อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ไม่รับผลประโยชน์ใดๆ

4.2 Accountability รับผิดชอบต่อหน้าที่ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและอุทิศเวลาให้แก่ทางราชการ

4.3 Service Mind มอบใจบริการ เต็มที่ เต็มใจ

ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ

5. E--Efficiency การยกระดับประสิทธิภาพของคนและงาน โดยสรรพากรเร่งผลักดันการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการสร้างคนเก่ง คนดี และมีความสุข รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปรับปรุงระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หลักการและแนวคิด การบริการดิจิทัลของกรมสรรพากร

1. การยื่นแบบแสดงรายการภาษี การยื่นแบบแสดงรายการในระบบ Digital เช่น การนำระบบ e-Filing มาใช้งาน เป็นการยื่นแบบแสดงรายการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และนำระบบ e-Tax Invoice และ e-Receipt มาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการออกใบกำกับภาษีหรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์ และช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะความง่ายในการทำธุรกิจ (ease of doing business) ในประเทศไทยตามนโยบายของรัฐบาล (Revenue Department, 2019b)

2. การค้นหา เมนู รายการและข่าวสาร ผ่านหน้าเว็บไซต์ หรือ RD Smart Tax Application การค้นหาเมนูรายการและข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การค้นหาเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาบนหน้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จะง่าย สะดวก และตรงใจผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น หน้าเว็บไซต์จะเป็น Single Point Gateway (การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายเพียงรายเดียว) ให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกเข้ารับบริการที่ต้องการ สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ บนระบบ e-Filing ผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากร หรือ ผ่านทาง RD Smart Tax Application เป็นต้น

3. การให้บริการ Open API กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับภาคเอกชนในการให้บริการ Open API (การเปิดให้

ภาคเอกชนสามารถทำการเชื่อมโยงต่อข้อมูลกับระบบ e-filing ของกรมสรรพากรโดยตรง) เพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียภาษีสามารถจัดเตรียมและนำส่งข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีผ่านโปรแกรมซอฟต์แวร์ออนไลน์ โดยกรมสรรพากรจะเริ่มให้บริการนำร่องสำหรับการยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ผ่าน RD Smart Tax Application บนอุปกรณ์ Smartphone และ Tablet

4. การชำระภาษี ถ้ามีการยื่นภาษีออนไลน์ผ่านระบบ e-Filing สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต เดบิต ผ่านระบบ e-Payment Internet Banking และ ATM on Internet ได้ทันที (Open the Concept of “New Revenue Generation” Equal Digital Technology for Taxpayers, 2019) รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางการจ่ายภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็น การจ่ายผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส ตู้ ATM Tax Smart card

5. การขอคืนเงินภาษี ผู้เสียภาษีที่ประสงค์ขอคืนเงินภาษี สามารถตรวจสอบ ข้อมูลคำลดหย่อน และสิทธิประโยชน์ทางภาษีผ่านระบบ My Tax Account ซึ่งเป็นระบบให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่กรมสรรพากรเชื่อมโยงจากหน่วยงานภายนอกตามความสมัครใจของผู้เสียภาษี และสามารถเลือกรับเงินภาษีคืนด้วยการโอนเงินผ่านระบบ PromptPay หรือขอรับเงินภาษีคืนในรูปแบบบัตร e-Money และ e-Wallet นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีบริการแจ้งเตือนกำหนดก่อนชำระภาษีทางระบบ SMS สำหรับผู้เสียภาษีที่ใช้บริการผ่อนชำระภาษี รวมทั้งมีการบริการสอบถามข้อมูลการขอคืนเงินภาษีและแจ้งเตือนการคืนเงินภาษีทางระบบ SMS (Revenue Department, 2019b)

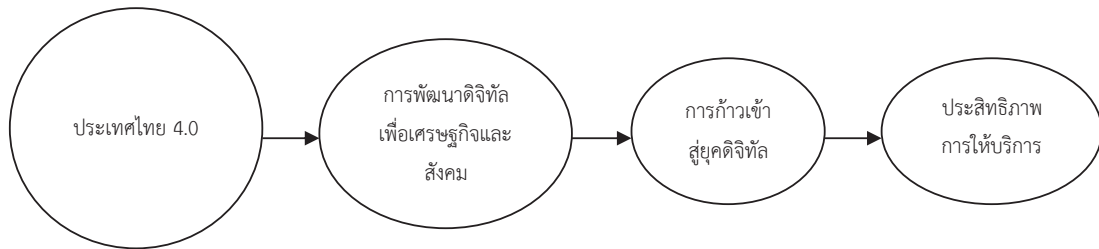
6. ด้านการบริการเพื่อสนับสนุนผู้เสียภาษี กรมสรรพากรได้พัฒนา “น้องอารี” Chatbot ซึ่งเป็น Artificial Intelligence Virtual Assistant (ระบบหรืออุปกรณ์ที่ได้รับการออกแบบให้สามารถประมวลผลและโต้ตอบกับผู้ใช้งานในเรื่องนั้นๆ ได้อัตโนมัติ) ช่วยตอบคำถามผู้เสียภาษี ในรูปแบบบทสนทนาบน

เว็บไซต์ของกรมสรรพากร สำหรับผู้เสียภาษีที่สะดวกบริการด้วยตนเองที่สำนักงานสรรพากร กรมสรรพากรได้มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทางภาษี และที่สำคัญกรมสรรพากรได้จัดทำ Citizen Feedback (แบบสำรวจความพึงพอใจ) ในรูปแบบ QR Code ผู้เสียภาษีสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสำรวจดังกล่าว ซึ่งกรมสรรพากรจะนำมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้ตรงใจมากยิ่งขึ้น (Revenue Department, 2019b)

7. การพัฒนาบริการทางภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการยกระดับบริการดิจิทัลสำหรับองค์กรธุรกิจ เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคล และจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทางอิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโยงงบการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การยื่นแบบและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ การออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (Revenue Department, 2019b)

8. การพัฒนาและออกแบบบริการได้ตรงใจผู้เสียภาษี จากการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน เช่น บริษัทพัฒนา Software และบริษัท Tech Start-Up ต่างๆ ในการพัฒนาบริการทางภาษีให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้เสียภาษีมากขึ้น และเพื่อลดความยุ่งยากให้แก่ผู้เสียภาษี โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเปิดขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อาทิ โครงการคืนภาษีให้นักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยระบบ Blockchain (ระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ และรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และโครงการการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์บนโครงข่าย Blockchain เพื่อลดต้นทุนการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีแก่ผู้ประกอบการ (e-TAX Invoice on Blockchain) (Revenue Department, 2019b)

กรอบในการวิเคราะห์



ภาพ 1 กรอบในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 บนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศสู่ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย สอดคล้องกับ การปรับตัวเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อผลักดัน พัฒนาการ การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งภายใน วางแนวทางในการพัฒนาและปฏิรูป พร้อมทั้งใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ เกี่ยวกับ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากร เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการดิจิทัล และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากร

ผลการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ตามกรอบการวิเคราะห์ พบว่า การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล มีความเชื่อมโยงที่สำคัญเกี่ยวกับกับประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากรยุคใหม่ ดังนี้

จากแนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0 ในส่วนของ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12

บนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (The Twelfth National Economic and Social Development Plan (B. E. 2560-2564), 2017) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม สำหรับความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปทั่วโลก ประเทศไทยต้องปรับตัวเรียนรู้ และมุ่งสู่การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับรูปแบบการดำเนินงานให้มุ่งเน้นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการลงทุน วิจัย และพัฒนา ต่อยอด นวัตกรรมที่ยกระดับคุณภาพสังคมและการดำรงชีวิตของประชาชน ส่งเสริมพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะสูง พัฒนาหน่วยงานรับรองมาตรฐานในระดับสากล ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาสภาวะแวดล้อมหรือปัจจัยพื้นฐานที่เอื้ออำนวย ทั้งการลงทุน ด้านการวิจัย และพัฒนา การพัฒนาบุคลากรวิจัย โครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการบริหารจัดการ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้ก้าวสู่เป้าหมายดังกล่าว เช่น

1. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการวิจัยเพื่อรองรับเทคโนโลยีสำคัญๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด
3. ส่งเสริมการพัฒนาระบบคุณภาพและมาตรฐาน และระบบมาตรฐานทางวิชาชีพ
4. เร่งสร้างความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มศักยภาพของภาครัฐ
5. สนับสนุนเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ และหลากหลายเพื่อเป็นกลไกในการระดมทุน
6. สนับสนุนให้เกิดการทำงานและแบ่งปันทรัพยากรด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และห้องปฏิบัติการทดลอง
7. ผลักดันและเร่งรัดให้มีกฎหมายเพื่อส่งเสริมการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยในเชิงพาณิชย์

จากแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคมในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 4 (Ministry of Digital Economy and Society, 2016) คือ ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ จนพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐเพื่อให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาล และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ การ

เปิดเผยข้อมูลของภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนอย่างมีมาตรฐาน ให้มีความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และข้อมูล รวมไปถึงการสร้างแพลตฟอร์มการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ภาคเอกชนหรือนักพัฒนาสามารถนำข้อมูลและบริการของรัฐไปต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมบริการ และสร้างรายได้ให้ระบบเศรษฐกิจต่อไป

จากวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร ที่ได้กำหนดไว้ผ่านยุทธศาสตร์การทำงานคือ สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนและทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อการบริหารและบริการเชิงรุกและเป็นองค์กรเชิงวิทยาการภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล รวมถึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกต่อผู้เสียภาษี ผ่านช่องทางการชำระภาษีที่ครอบคลุมมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน สนับสนุนและส่งเสริมให้กรมสรรพากร ก้าวสู่การเป็นกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) และพัฒนาองค์กรสู่การเชื่อมโยงบริการข้อมูลในระดับสากล ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th โดยเป็นการบริการออนไลน์แบบครบวงจร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้เสียภาษีให้ได้รับความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี (Revenue Department, 2016)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สร้างรายได้หลักให้กับรัฐบาล มีภาระหน้าที่สำคัญที่จะต้องจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน เพื่อนำไปใช้จ่ายในการฟื้นฟูประเทศ และเพื่อให้ประเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน ทิศทางและนโยบายด้านภาษีอากรจึงจะต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ทั้ง

ในภาคการผลิตและภาคการเงิน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Revenue Department, 2016)

จากการวิเคราะห์ พบว่า การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเกี่ยวกับการให้บริการของกรมสรรพากร เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการของกรมสรรพากรให้เป็นกรมสรรพากรยุคใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีในยุคดิจิทัล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการที่หลากหลาย ทำให้กรมสรรพากรจำเป็นต้องพัฒนาและออกแบบบริการได้ตรงใจผู้เสียภาษีทุกคนและทุกกลุ่มได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีอย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางการเปลี่ยนแปลงของกรมสรรพากรมีดังนี้

1. ยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การแนะนำให้ผู้เสียภาษีทุกรายเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วน การสร้างรายได้ที่ยั่งยืนร่วมกัน ตลอดจนการมีมาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างยั่งยืนต่อไป

2. พัฒนาเครื่องมือในการตรวจสอบ นำระบบดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data และนวัตกรรมใหม่ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร เช่น การใช้เครื่องมือวิเคราะห์ที่เรียกว่า RBA หรือ Risk Base Audit System ซึ่งผ่านการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจาก

แหล่งข้อมูลภายนอกและภายในกรมสรรพากร และเชื่อมโยงกันกับหน่วยงานต่างๆ จากการวิเคราะห์ข้อมูลงบการเงิน แบบแสดงรายการภาษี อัตราส่วนทางการเงินและค่ามาตรฐานต่างๆ ในประเทศไทย

3. ปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบ จากการตรวจแนะนำด้านภาษีอากร โดยพิจารณาจากการยื่นแบบฯ การวิเคราะห์และการตรวจสอบแบบแสดงรายการภาษี การตรวจปฏิบัติการ และการออกหมายเรียก ซึ่งลำดับความรุนแรงและการเลือกใช้นั้นจะแตกต่างกันไป และไม่จำเป็นต้องดำเนินการจากเบาไปหาหนัก ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีและความเหมาะสมของเครื่องมือต่างๆ ในการพิจารณา

4. ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ ลดต้นทุนด้านเอกสาร เพื่อลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน

สำหรับผลการจัดเก็บภาษีอากร ในปีงบประมาณ 2562 สรรพากรมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษี 2 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อนหน้า โดยเชื่อว่าจะเป็นไปได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามารองรับการทำงานในทุกส่วน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

สถิติการจัดเก็บภาษีสรรพากรเบื้องต้นทุกประเภททั่วประเทศ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ถึงเดือนเมษายน 2562

หน่วย : ล้านบาท

(1) ประเภทภาษีอากร	(2) เก็บได้ตั้งแต่ ต้นปีงบประมาณก่อน ถึงเดือนนี้ปีก่อน	(3) เก็บได้ตั้งแต่ ต้นปีงบประมาณนี้ ถึงเดือนนี้ปี	(4) ประมาณการ ต้นปีงบประมาณนี้ ถึงเดือนนี้ปี	(5) (6) เปรียบเทียบปี/ปีก่อน		(7) (8) เปรียบเทียบปี/ประมาณการ	
				(3)-(2) จำนวนเงิน	(5)*100/(2) ร้อยละ	(3)-(4) จำนวนเงิน	(7)*100/(4) ร้อยละ
1.เงินได้บุคคลธรรมดา	192,036	203,145	203,232	11,108	5.8	(87)	(0.0)
2.เงินได้บุคคล	202,424	211,188	210,530	8,764	4.3	657	0.3
3.เงินได้ปิโตรเลียม	8,047	23,695	4,170	15,648	194.5	19,525	468.2
4.มูลค่าเพิ่ม	453,469	472,510	473,165	19,041	4.2	(655)	(0.1)
5.ธุรกิจเฉพาะ	34,251	36,184	34,034	1,933	5.6	2,149	6.3
6.การรับมรดก	168	264	0	96	57.1	264	0.0
7.อากรแสตมป์	8,804	9,447	9,023	644	7.3	424	4.7
8.รายได้อื่น ๆ	234	252	216	18	7.5	36	16.6
9.รวมภาษีที่จัดเก็บได้ ทุกประเภท	899,433	956,684	934,371	57,251	6.4	22,314	2.4

หมายเหตุ - ภาษีการรับมรดกไว้กับรายได้อื่น ๆ

ที่มา : กรมสรรพากร

ประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ ช่วง 8 เดือนแรกของปีงบประมาณ 2562 (เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562) กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้ทั้งสิ้น 1.22 ล้านล้านบาท สูงกว่าเป้าหมายถึง 38,015 ล้านบาท (Revenue Department Pushes Hard. Digital Storms of Economy Pressure Revenue 2 Trillion, 2019) เป็นผลมาจากการนำระบบดิจิทัล big data และนวัตกรรมใหม่ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับปรุงข้อกฎหมายต่างๆ ให้การจัดเก็บภาษีมีความชัดเจนขึ้น สำหรับแนวทางการจัดเก็บภาษีอากร ในช่วง 4 เดือนที่เหลือ กรมสรรพากรจะใช้ระบบดิจิทัล และ data analytics เข้ามาดึงคนโกงภาษีให้เข้ามาอยู่ในระบบ รวมถึงใช้ข้อมูลที่เป็นห่วงโซ่อุปทานของแต่ละธุรกิจมาพิจารณา

ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบ ควรพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า เป้าหมายของการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรม

สรรพากรยุคใหม่คืออะไร และต้องพัฒนา บริหารจัดการองค์กรอย่างไร เพื่อตอบสนองการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี สร้างความสมัครใจและเต็มใจในการจ่ายภาษี ชี้ให้เห็นว่า การเสียภาษีนั่นเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกคน ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังคำพูดของ เบนจามิน แฟรงคลิน ที่ว่า “ในโลกนี้ทุกสิ่งสามารถหลีกเลี่ยงได้ ยกเว้น ความตายและภาษี” (In this world nothing can be said to be certain, except death and taxes) ซึ่งภาษีที่จัดเก็บได้นั้น ก็จะนำมาพัฒนาประเทศ หรือนำมาใช้จ่ายในการทำงานของรัฐบาล เพื่อให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

บทสรุป

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคปัจจุบัน ช่วยให้ประเทศมีการพัฒนา นวัตกรรมและการนำมาใช้ขับเคลื่อนพัฒนาในทุกมิติ เพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศ ส่งเสริมการลงทุน

วิจัยและพัฒนาและผลักดันสู่การใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยี สร้างสังคมคุณภาพ ที่ทั่วถึง เท่าเทียม ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับหน่วยงาน ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากรยุคใหม่ ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. สนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ ส่วนราชการต่างๆ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ ประชาชนมากยิ่งขึ้น อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี และประชาชน โดยได้นำบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มา ให้บริการผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการยื่นแบบและชำระภาษี การให้บริการ ให้ความรู้ ข่าวสารต่างๆ

2. นำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ ลดต้นทุนด้านเอกสาร ประหยัดรายจ่าย

3. สร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเข้าสู่ระบบ ภาษีแก่ผู้ประกอบการและบริการดิจิทัลทางภาษี ที่จะ ช่วยให้ผู้เสียภาษีหรือองค์กรธุรกิจได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. พัฒนาบริการทางภาษีด้วยการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการยกระดับบริการดิจิทัลสำหรับองค์กร ธุรกิจ โดยผนึกความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและ เอกชนในการพัฒนาบริการต่างๆ ของกรมสรรพากร เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคล และจดทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่มทางอิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโยงงบการเงิน กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การยื่นแบบและชำระภาษี ทางอิเล็กทรอนิกส์ การออกไปกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5. ให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการในระบบ ดิจิทัล เช่น การนำระบบ e-Filing มาใช้งาน เป็นการ ยื่นแบบแสดงรายการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และนำ ระบบ e-Tax Invoice และ e-Receipt จะสะดวก รวดเร็วในการดำเนินการออกไปกำกับภาษีหรือใบรับ อิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ลดต้นทุนในการเดินทาง ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย มีความสะดวก สามารถยื่น แบบได้ทุกที่ทุกเวลา ก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้เสียภาษีและ กรมสรรพากรน้อยที่สุด

6. นำการวิเคราะห์ข้อมูลหรือ Data Analytics มาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ทุกด้าน อาทิ การประมาณการรายได้ การวิเคราะห์ และติดตามผลการจัดเก็บภาษี การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภาษี เช่น การนำระบบคัดเลือก ผู้เสียภาษีเพื่อกำกับและตรวจสอบ (risk base audit system) มาช่วยลดระยะเวลาในการตรวจสอบ

7. ส่งเสริมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรม สรรพากรทุกคนให้มีความรู้และทักษะทางดิจิทัล สำหรับการปฏิรูปภาษี มุ่งเน้นการพัฒนากฎหมาย และกระบวนการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่ เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดย จะต้องทำให้การเสียภาษีมืดมนชัดเจน แน่นนอนและ สะดวก

8. สร้างความร่วมมือกับองค์กรชั้นนำระหว่าง ประเทศ เช่น องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจ และการพัฒนา (Organisation for Economic Co-operation and Development--OECD) เพื่อ แลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลภาษีอากร เป็นต้น

9. ภาษีที่จัดเก็บได้ จะถูกนำไปใช้กับการพัฒนา ประเทศในด้านต่างๆ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตให้กับ ประชาชน

โลกในยุคปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้นเรื่อยๆ เป็น

ยุคที่อะไรๆ รอบตัวก็เต็มไปด้วยดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มากล้นเกินสภาพสิ่งแวดล้อมเดิมๆ ไปจนหมดสิ้น การใช้ชีวิตของคนก็เปลี่ยนไป ผู้คนส่วนใหญ่ต่างติดต่อกันผ่านโลกดิจิทัลหรือโลกออนไลน์มากขึ้น ใช้ชีวิตอยู่ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการใช้อินเทอร์เน็ต ซื้อ/ขายสินค้าออนไลน์ ทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชัน การสื่อสาร และอีกมากมาย ทำให้ผู้คนในสังคมและเทคโนโลยีไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ต้องปรับตัว และใช้ชีวิตแบบผสมผสานเพื่อให้กลมกลืนกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความสุขและยั่งยืน ดังนั้น โลกดิจิทัลในวันนี้จึงมีความสำคัญมากต่อผู้คนในยุคนี้ ซึ่งโลกของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 อย่างเต็มตัว ถือเป็นโลกแห่งความทันสมัย ก้าวสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้คน หน่วยงาน หรือองค์กร ต้องปรับตัวให้ทันกับยุคที่เปลี่ยนแปลง ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม หันหน้าเข้าสู่โลกดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นประโยชน์มากที่สุด หากไม่ปรับตัว รู้เท่าทัน กับสิ่งเปลี่ยนที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือ

ไม่ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยแล้ว ย่อมส่งผลเสียต่อการใช้ชีวิตหรือผลประโยชน์ของตนเอง หรือองค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. กรมสรรพากรต้องกำหนด เป้าหมาย จากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่น ให้ชัดเจน
2. กรมสรรพากรต้องพัฒนาคนควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมทักษะทางปัญญา พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
3. กรมสรรพากรต้องจัดทำแผนการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอน อย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองและขับเคลื่อน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จัดเก็บภาษี ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และยั่งยืน
4. กรมสรรพากรควรปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม และตามสถานการณ์ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปในทิศทางของการก้าวไปสู่กรมสรรพากรยุคใหม่ เพื่อตอบรับนโยบาย ประเทศไทย 4.0

References

- Ministry of Digital Economy and Society. (2016). *Digital development plan for economy and society*. Author. [In Thai]
- Model Thailand 4.0: Drive Thailand Through Innovation. (2018). Retrieved from <https://www.mmthailand.com/โมเดล-ประเทศไทย4-0> [In Thai]
- Open the Concept of “New Revenue Generation” Equal Digital Technology for Taxpayers. (2019). Retrieved from <https://www.passiongen.com/wisdom/2019/11/tax> [In Thai]
- Revenue Department. (2016). *Action plan of the Revenue Department fiscal year 2016-2020*. Author. [In Thai]
- Revenue Department. (2019a). *Revenue Department News no. 9/2019*. Retrieved from https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/news09_2562_edit.pdf [In Thai]
- Revenue Department. (2019b). *Revenue Department News no. 24/2019*. Retrieved from https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/news24_2562.pdf [In Thai]
- Revenue Department. (2019c). *Revenue Department News no. 41/2019*. Retrieved from https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/news/news41_2562.pdf [In Thai]
- Revenue Department Pushes Hard. *Digital Storms of Economy Pressure Revenue 2 Trillion*. (2019). Retrieved from <https://www.prachachat.net/finance/news-338558> [In Thai]
- The Twelfth National Economic and Social Development Plan (B. E. 2560-2564). (2017). Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422 [In Thai]