

SMART NATION SMART LIFE

CEO WISDOM

VOL.3

EXCLUSIVE TALK

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อน
รัฐบาลดิจิทัลคือ **"คน"**
ต้อง 'เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง'
ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน
ในการให้บริการประชาชน

ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
อธิบดีกรมสรรพสามิต

An aerial photograph of a dense urban landscape, likely New York City, featuring a river and numerous skyscrapers. Overlaid on the image are several glowing white arcs that connect different points in the city, suggesting a network or data flow. The sky is a clear, deep blue.

CEOWISDOM

**เมื่อดิจิทัลคือสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวัน
หน่วยงานภาครัฐจึงต้องปรับตัวสู่การเป็น
รัฐบาลดิจิทัล**

ร่วมเดินทางและสร้าง “รัฐบาลดิจิทัล” ไปกับพวกเรา DGA



ในประเทศไทย

หน่วยงานที่เปรียบเสมือนกับเรดาร์ตรวจจับและสอดส่อง
สินค้าจำพวกนำเข้า หรือ สุราและยาสูบให้มีการเสียภาษีอย่างถูกต้องเพื่อนำไปต่อ ยอด
ในการพัฒนาประเทศให้ดียิ่งขึ้นหน่วยงานนั้นคือ

กรมสรรพสามิต

ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
อธิบดีกรมสรรพสามิต

CEOWISDOM

แต่การยื่นเสียภาษีในแต่ละครั้ง หรือ การขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่าง ๆ เป็นอะไรที่ **ยุ่ง ยาก เยอะ**

สิ่งนั้นทำให้ กรมสรรพสามิต และ “ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ” อธิบดีกรมสรรพสามิต
เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้มีความทันสมัย
ด้วย “รัฐบาลดิจิทัล” โดยนำระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการออกใบอนุญาต
สุรา ยาสูบ ไฟ มาให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวก และทำให้ชีวิตง่ายยิ่งขึ้น

รัฐบาลดิจิทัล มีบทบาทในการผลักดัน MISSION ของ **กรมสรรพสามิต** อย่างไร?

กรมสรรพสามิตให้ความสำคัญกับการผลักดันรัฐบาลดิจิทัล โดยมีองค์ประกอบสำคัญ
อยู่ 3 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านดิจิทัล คือการนำระบบดิจิทัลมาช่วยในการขับเคลื่อนบริการของ
หน่วยงานราชการโดยกรมสรรพสามิตได้นำเอาระบบดิจิทัลมาขับเคลื่อนในการให้
ประชาชนมีความสะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น

ด้านที่ 2 ด้านการเชื่อมโยงข้อมูล (Indication) ซึ่งกรมสรรพสามิตได้มีการนำข้อมูลที่
มีอยู่มาใช้ประโยชน์โดยมีการเชื่อมโยงมีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก
เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น

ด้านที่ 3 ด้านรัฐบาลดิจิทัลคือการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชน
สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบการให้บริการของกรมสรรพสามิต

FIRST IDEA

ที่ สรรพสามิต ริเริ่ม
โครงการสำคัญ
เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

**First Idea ของกรมสรรพสามิต คือ มุ่งเน้น
ANYWHERE ANYTIME เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน**

ANYWHERE ANYTIME อย่างไร? การขอใบอนุญาตของกรมสรรพสามิต สำหรับสินค้า
จำพวกที่ต้องเสียภาษีสรรพสามิตได้มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการรองรับการให้บริการ
ประชาชนโดยปัจจุบันมีประชาชนที่ใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ถึง 95 เปอร์เซ็นต์ จาก
เดิมเมื่อ 5 ปีที่แล้ว มีอยู่แค่ 66 เปอร์เซ็นต์

เพราะฉะนั้นการนำ “รัฐบาลดิจิทัล” เข้ามาช่วยในการปรับเปลี่ยนการทำงานไปจากเดิม
ประชาชน ก็จะรู้สึกสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องเดินทาง ลดความซับซ้อนของขั้นตอน
ต่าง ๆ เป็นลักษณะ ANYWHERE ANYTIME สามารถเข้ามาใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมสรรพสามิตได้ตลอดเวลาและสะดวกสบายยิ่งขึ้น

**ระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
เพื่อรองรับการออกใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไฟ**

จะทำให้เกิดคำว่ารัฐบาลดิจิทัลได้อย่างไร?

สำหรับระบบการให้บริการของกรมสรรพสามิตนั้นสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับ
ใช้ให้ตอบโจทย์ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเอาข้อมูล
ที่ประชาชนได้ยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ มาเชื่อมต่อกันและวิเคราะห์ว่า ประชาชนต้องการ
บริการภาครัฐในรูปแบบใด? เพื่อให้เราสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด





excise

กรมสรรพสามิต

THE EXCISE DEPARTMENT

สำหรับระบบการให้บริการของกรมสรรพสามิตนั้นสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ให้ตอบโจทย์ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเอาข้อมูลที่ประชาชนได้ยื่นแบบทางอิเล็กทรอนิกส์มาเชื่อมต่อกันและวิเคราะห์ว่าประชาชนต้องการบริการภาครัฐในรูปแบบใด เพื่อให้เราสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด

ยกตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ของกรมสรรพสามิต หรือ www.excise.go.th ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประชาชนนั้นเข้ามาค้นหาข้อมูลอะไรมากที่สุดเราจะได้ให้บริการตรงจุดนั้นได้ดียิ่งขึ้นรวมถึงสามารถที่จะเชื่อมโยงข้อมูลที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการอย่างเช่นข้อมูลที่เชื่อมโยงในด้านของการปราบปรามข้อมูลสินค้าหนีภาษีซึ่งทางกรมสรรพสามิตก็ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ในส่วนของระบบการให้บริการใบอนุญาต การขออนุญาต การชำระภาษี การขอคืนภาษีเราได้ร่วมมือกับประชาชนผู้รับบริการและบริษัทต่างๆที่เป็นผู้ใช้งานจริงมาร่วมกันออกแบบซึ่งจะออกแบบในเชิงของการทำงานและในเชิงของดิจิทัลเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาและสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน รวมถึงทุกภาคส่วนให้ได้รับบริการจากกรมสรรพสามิตที่ดียิ่งขึ้นด้วย “รัฐบาลดิจิทัล”

DO & DON'T

ถ้าหน่วยงานรัฐ อยากให้คำว่า รัฐบาลดิจิทัล เกิดขึ้นได้จริง

Do 1. สิ่งที่เราควรทำอย่างยิ่งคือการสร้างความตระหนักรู้ Awareness ในหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะกับคนในองค์กรว่า รัฐบาลดิจิทัลมีความสำคัญและสามารถเปลี่ยนแปลงให้ชีวิตของทุกคนมีความง่ายยิ่งขึ้น ดียิ่งขึ้น

2. เปิดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ซึ่งทุกวันนี้การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องไปเรียนตามมหาวิทยาลัยเพียงอย่างเดียว สามารถเรียนรู้กันเองได้ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมทักษะทางด้านรัฐบาลดิจิทัลกับ สถาบัน TDGA เป็นต้น ซึ่งตรงนี้ถือเป็นเรื่องที่สำคัญ คือ การให้ทักษะ ให้มีโอกาสด้านการเรียนรู้และ เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เพราะการแสดงความคิดเห็นจะเป็นโอกาสที่จะสามารถพัฒนาให้มีทักษะได้ดียิ่งขึ้น

3. เปิดใจให้ผู้รับเสียภาษี หรือ ผู้ใช้บริการ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งสมัยก่อนเราจะคิดว่า เรารู้เองดีที่สุด แต่จริง ๆ แล้ว สิ่งที่ดีที่สุดคือ ประชาชนผู้ใช้งานจริง เพราะเขาจะรู้ว่าเขาต้องการอะไรและความคิดเห็นของเขาจะตอบโจทย์ในการนำภาครัฐ พัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ดีที่สุด

ประชาชนจะได้รับประโยชน์อะไร? จากโครงการนี้

ประชาชนจะได้รับการบริการที่ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญประชาชนยังสามารถนำไปต่อยอด โดยการนำระบบดิจิทัลของกรมสรรพสามิตไปพัฒนางานของเขาให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะในเรื่องของข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อยอดทำให้งานของเขาเติบโตยิ่งขึ้นได้

กรมสรรพสามิต จะเดินหน้าสู่คำว่า รัฐบาลดิจิทัล ให้คนไทยมีชีวิตที่ง่ายขึ้นอย่างไร?

กรมสรรพสามิตมีเป้าหมายสำคัญของเราคือ

“เรามุ่งเน้นที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยภาษีสรรพสามิต” มุ่งเน้นสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล สร้างมาตรฐานสากล เดินหน้าประเทศไทยสู่ความยั่งยืน โดยมีกลยุทธ์ที่เรียกว่า **‘กลยุทธ์ง่าย’** อย่าง **‘EASE’**

1. **E - Environment** คือการเน้นด้านสิ่งแวดล้อม เรื่องสังคม เรื่องธรรมาภิบาล เพื่อยกระดับการให้บริการของเรา
2. **A - Agile ways of work** ยกระดับเปลี่ยนวิธีการทำงาน คือ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้คล่องตัวมากขึ้น
3. **S - Standard** ยกระดับการให้บริการที่มีมาตรฐาน คือ การยกระดับการทำงานเราให้มีมาตรฐานและเป็นมาตรฐานสากล
4. **E - End-to-End Service** การทำให้ผู้เสียภาษี หรือ ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ เป็นการให้บริการแบบไร้รอยต่อ

และนี่คือกลยุทธ์ของกรมสรรพสามิตที่จะมุ่งเน้นการทำงานในรูปแบบใหม่โดยการนำ **‘รัฐบาลดิจิทัล’** เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับใช้ เปิดใจ ยกระดับการให้บริการภาครัฐ เพื่อให้ประเทศไทยและประชาชนคนไทยมีชีวิตที่ง่ายยิ่งขึ้นด้วยภารกิจของ **“กรมสรรพสามิต”**



ดร.เอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ
อธิบดีกรมสรรพสามิต



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ประสานงานโครงการ : ส่วนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ฝ่ายขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล
สร้างสรรค์และผลิต : ส่วนการตลาดและการสื่อสาร ฝ่ายที่ปรึกษาและบริหารโครงการ