

## กรมสรรพสามิต สู่การเป็น Excise 4.0

ภัทรพร เปี่ยมสมบูรณ์  
นักวิชาการภาษีชำนาญการ  
กรมสรรพสามิต

### บทนำ

จากวิสัยทัศน์ของรัฐบาลที่ได้มีนโยบาย Thailand 4.0 โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ซึ่งเน้นหนักในเรื่องการพัฒนาสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” และเปลี่ยนประเทศไทยจากโมเดลเศรษฐกิจแบบเดิมที่ “ทำมาก ได้น้อย” เป็น “ทำน้อย ได้มาก” ปรับเปลี่ยนประเทศไทยในปัจจุบันที่อยู่ในยุค Thailand 3.0 ที่เน้นหนักไปที่การทำอุตสาหกรรมหนักเพื่อการผลิตและส่งออก ซึ่งในช่วงแรกมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ปัจจุบันกลับเติบโตเพียงแค่อ้อยละ 3-4 ต่อปี ไปสู่การเป็น “Value-based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เพื่อพัฒนาประเทศจากการเป็นประเทศรายได้ปานกลางไปสู่การเป็นประเทศรายได้สูงอย่างยั่งยืน โดยการนำประเทศไทยไปสู่การเป็น Thailand 4.0 จะต้องมีการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ทั้งภาคเกษตรจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ (Smart Farming) พัฒนาภาคธุรกิจ

โดยพัฒนาจากการเป็นธุรกิจแบบดั้งเดิม (Traditional SMEs) เป็น Smart Enterprises โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาภาคการบริการให้มีความหลากหลายและเพิ่มมูลค่าให้กลายเป็นการบริการที่มีมูลค่าสูง (High Value Services) และพัฒนาแรงงาน เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญกลายเป็นแรงงานทักษะสูง (High Skilled Labor)

บทความนี้จะกล่าวถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการทำงานสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ณ ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ และนำความรู้มาปรับใช้กับการพัฒนากรมสรรพสามิตให้ก้าวสู่การเป็น กรมสรรพสามิต 4.0 (Excise 4.0) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### บทเรียนจากประเทศสิงคโปร์

ในปี พ.ศ. 2560 สิงคโปร์ถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีขีดความสามารถในการ

แข่งขันเป็นอันดับที่ 3 ของโลก<sup>1</sup> โดยที่ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติเติบโตโดยเฉลี่ยถึงเกือบร้อยละ 10 ซึ่งเรียกได้ว่าเกือบสูงที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในศตวรรษที่ 20 ซึ่งสิงคโปร์ใช้เวลาในการพัฒนาประเทศและเปลี่ยนแปลงประเทศตนเองจากประเทศโลกที่สามหลังจากแยกตัวจากประเทศมาเลเซีย เป็นประเทศมหาอำนาจเพียง 50 ปี และประเทศสิงคโปร์ยังคงไม่หยุดพัฒนา และตั้งเป้าหมายจะพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อย่างบูรณาการและต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2014 ประเทศสิงคโปร์ได้ประกาศนโยบาย Smart Nation ให้เป็นแผนการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิต เป็นประเทศแห่งนวัตกรรม โดยมีเป้าหมายสำคัญในการทำให้ประชาชนสิงคโปร์มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข โดยเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีและใช้ระบบ Internet of Things (IoT) เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างงานและรายได้เป็นสังคมไร้เงินสด ใช้ระบบ E-Payment อย่างกว้างขวางครอบคลุมในทุกธุรกิจและมีการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล Big Data โดยจะให้ประชาชนเข้าถึงการใช้บริการ online ได้

<sup>1</sup> รายงาน IMD World Competitiveness Yearbook 2017 จากสถาบัน IMD World Competitiveness Center ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งเป็นการรายงานการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ 63 ประเทศทั่วโลก

อย่างมีประสิทธิภาพในสถานที่ทุกแห่งทั่วสิงคโปร์ โดยรัฐบาลสิงคโปร์ต้องการให้ประเทศเป็น Smart Nation ภายในปี 2030 (พ.ศ. 2573)

ในการปรับเปลี่ยนประเทศไปสู่การเป็น Smart Nation สิงคโปร์มีการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้านไปพร้อมกัน มีการพัฒนารัฐบาลให้เป็น Smart Government พัฒนาเมืองให้เป็น Smart City และพัฒนาคนในชาติให้เป็น Smart Citizen ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ยากและท้าทายที่สุดคือการพัฒนาคนในชาติให้เป็น Smart Citizen การเตรียมประชากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของประเทศและพร้อมขับเคลื่อนประเทศไปสู่จุดหมาย

สิงคโปร์ใช้เวลากว่า 50 ปีในการพัฒนาคนในประเทศ ผ่านการปฏิรูประบบการศึกษาและปรับปรุงมาตรฐานการเรียนการสอน รัฐบาลสิงคโปร์มุ่งเน้นวางระบบการศึกษาให้ชาวสิงคโปร์ทุกคนต้องสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้นอกเหนือการใช้ภาษาจีนหรือภาษาทมิฬผ่านเทคโนโลยีการเรียนการสอนที่ทันสมัยจนเป็นหนึ่งในประเทศที่มีระบบการศึกษาที่แข็งแกร่งที่สุดในโลก

### มาตรการที่จะนำกรมสรรพสามิตไปสู่ Excise 4.0

ในการขับเคลื่อนกรมสรรพสามิตให้เข้าสู่การเป็น Excise 4.0 นั้น ควรมีการ

พัฒนาองค์กรในทุกด้าน โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากร และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย

### **การพัฒนาระบบเทคโนโลยี**

#### **สารสนเทศและนวัตกรรม**

การพัฒนาองค์กรโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมโดยเป็นการปรับองค์กรให้มีความเป็น Smart Enterprise โดยพัฒนาการดำเนินการดังนี้

- ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับองค์กรไปสู่การเป็น “องค์กร Paperless ”
- จัดทำระบบ Cloud System เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้จากทุกแห่ง
- พัฒนาระบบ E-Office ให้ใช้งานง่ายและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจัดการเอกสารต่าง ๆ ทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็ว
- ใช้นวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เช่น พัฒนาช่องทางและยกระดับความสะดวกในการชำระภาษี ออกใบอนุญาต คื่นภาษี ฯ
- พัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database) และจัดทำฐานข้อมูลที่มีการบูรณาการ ใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย เพื่อให้องค์กรสามารถใช้

ข้อมูล Big Data เพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาและออกนโยบายภาษี

- จัดทำระบบและเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิตกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกระทรวงการคลัง

### **การพัฒนาบุคลากร**

การพัฒนาบุคลากรให้เป็น Smart People สร้างบุคลากรให้มี Mindset และมีความพร้อมเพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็น Exicise 4.0 โดยการพัฒนาการบุคลากรควรมีการดำเนินการดังนี้

- สร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรมีความเข้าใจในงานที่ทำอย่างลึกซึ้ง และพัฒนาให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ
- สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ให้บุคลากรมีการเรียนรู้ตลอดเวลาและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- สร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ Service Mind ( โดยพัฒนาให้บุคลากรมีทัศนคติในการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการ )Citizen -Centric and Service -Oriented (เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร

- พัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์และ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### **บทสรุป**

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานสำคัญ ในการจัดเก็บภาษีของประเทศไทยและเป็น หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายทางการคลัง กรมสรรพสามิตจำเป็นต้องมี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในการเสริมสร้าง นวัตกรรมทางภาษี การเพิ่มประสิทธิภาพใน การจัดเก็บภาษีและการพัฒนาองค์กรให้มี มาตรฐาน ทันสมัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน บทความฉบับนี้ได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์กร ให้ก้าวไปสู่การเป็น Value-Based Organization โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและมี ทศนคติที่พร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง อีกทั้งมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อการ พัฒนาขององค์กรอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมี ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ สำคัญเพื่อพากรมสรรพสามิตไปสู่การเป็น Excise 4.0 และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ