

การพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
สำหรับบุคลากรของกรมสรรพสามิต
เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ทินกร อ่องแสงคุณ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

กรมสรรพสามิต

บทความนี้ผู้เขียนได้เขียนขึ้นจากการได้รับทุนรัฐบาลไปฝึกอบรม
ในและ/หรือต่างประเทศ ประจำปี พ.ศ. 2561 (ทุนสำหรับข้าราชการ
ระดับชำนาญการพิเศษ) ซึ่งทุนดังกล่าวเป็นการฝึกอบรมในหลักสูตร
“การพัฒนาสมรรถนะสำหรับข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ”
การฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ผู้เขียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะในด้าน
Digital Literacy, Innovation และ Collaboration และได้ศึกษาดูงาน
หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ณ ประเทศญี่ปุ่น ได้แก่ Withfluence, The
University of Tokyo Edge Capital (UTEK), The Ministry of Economy,
Trade and Industry (METI), IBM Japan และ The City of Yokohama

ข้อมูลทั่วไป

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง
มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบ ป้องกัน
และปราบปรามผู้กระทำความผิด ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560
เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และ
เป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้

วิสัยทัศน์

ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน
พันธกิจ

1. บูรณาการบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส
เป็นธรรมและยั่งยืนเพื่อเสถียรภาพทางการคลัง

2. ขับเคลื่อนนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

3. พัฒนองค์กรให้มีมาตรฐาน ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม

4. เสริมสร้างนวัตกรรมทางภาษีเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การบริหารจัดการเก็บภาษีแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. การใช้นโยบายภาษีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมสุขภาพ

ที่ستیของประชาชน

3. การบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

4. การเสริมสร้างนวัตกรรมทางภาษี

ค่านิยม

S = Standardization (ความมีมาตรฐาน)

T = Transparency (ความโปร่งใส)

A = Accountability (จิตสำนึกความรับผิดชอบ)

R = Rapid & Simplicity (ความรวดเร็วและเรียบง่าย)

S = Satisfaction (ความพึงพอใจ)

วัฒนธรรมองค์กร

1. ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรม
2. พัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง บูรณาการงานเครือข่าย และหมั่นศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ
3. ยึดมั่นในมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงความพอใจที่เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงผลกระทบอย่างครบถ้วน
5. มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ ซื่อตรง รับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน
6. เคารพผู้อาวุโสและเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงประชาชนผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับ Digital Literacy

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้มีแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในมิติการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น (Digital Literacy) ได้แก่ การพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 4 มิติ คือ การใช้ (Use) การเข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Access) ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรของรัฐมีศักยภาพในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) มากขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาและงานในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงาน อีกทั้งได้แบ่งประเภทของทักษะ ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น 9 ด้าน ได้แก่ การใช้งาน คอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมประมวลคำ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การทำงานร่วมกัน แบบออนไลน์ การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย การใช้โปรแกรม การนำเสนอผลงาน และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

แนวคิดการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับสำหรับบุคลากรของกรมสรรพสามิตเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลหรือระบบราชการ 4.0

ผู้เขียนได้วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของกรมสรรพสามิตพบว่า กรมสรรพสามิตอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานภายใน การจดทะเบียน การอนุญาต การรับชำระภาษี การตรวจสอบภาษี การตรวจสอบภายใน และการป้องกันปราบปรามผู้กระทำผิด เป็นการทำงานผ่านระบบงานคอมพิวเตอร์บนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์ และผ่านแอปพลิเคชันบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ เพื่อก้าวไปสู่การเป็น องค์กรแห่งนวัตกรรม องค์กรแห่งการให้บริการ องค์กรไร้กระดาษ และ องค์กรไร้เงินสด ประกอบกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายของผู้บริหารกรมสรรพสามิต มุ่งเน้นขับเคลื่อนกรมสรรพสามิตไปสู่รัฐบาลดิจิทัลหรือระบบราชการ 4.0

ด้วยเป้าหมายนี้ส่งผลให้บุคลากรทุกคนของกรมสรรพสามิตจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ในระดับดีถึงดีมาก ทั้งบุคลากรในสายงานคอมพิวเตอร์ อำนวยการ กฎหมาย

จัดเก็บภาษี และปราบปราม ซึ่งต่อแต่นี้เป็นต้นไป พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกคนของกรมสรรพสามิตจะต้องปฏิบัติงานกับระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จคล่องตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด

โปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพสามิตที่ใช้งานบนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์ และแอปพลิเคชันที่ใช้งานบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ มีสองรูปแบบ คือมีไว้สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตใช้งาน และให้ผู้ประกอบการหรือผู้เสียภาษีใช้งาน แต่บุคลากรของกรมสรรพสามิตจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีทั้งสองรูปแบบ คือเพื่อใช้งานเอง และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการหรือผู้ชำระภาษีให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

ดังนั้นเพื่อให้กรมสรรพสามิตสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องตามภารกิจ และมีความพร้อมในการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัลหรือระบบราชการ 4.0 จึงขอเสนอแนวคิดในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรของกรมสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาบุคลากรของกรมสรรพสามิตให้มีความรู้ความสามารถด้าน Digital Literacy ตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดแนวทางไว้

2. เพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ให้สามารถประยุกต์ใช้วิทยาการและเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เตรียมบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ให้มีความรู้ทางด้าน Digital Literacy และพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับระบบงานคอมพิวเตอร์ ในอนาคต

4. สร้างบุคลากรของกรมสรรพสามิตในระดับดาวเด่น ให้สามารถทำงานในสังคมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล หรือระบบราชการ 4.0 ให้ประสบความสำเร็จ

5. ส่งเสริมบุคลากรของกรมสรรพสามิตให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อมีส่วนร่วม และสนับสนุนวิถีชีวิตสมัยใหม่ทั้งในด้าน สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม

6. สนับสนุนให้บุคลากรของกรมสรรพสามิตสามารถคิดค้นและสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation)

7. เปิดโอกาสให้บุคลากรของกรมสรรพสามิตประสานการทำงาน ร่วมกัน (Collaboration) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมสรรพสามิต

บทสรุป

การพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรของกรมสรรพสามิต เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่ง ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการทำงาน การดำเนินชีวิต และการทำธุรกรรมต่าง ๆ

บุคลากรในทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของกรมสรรพสามิต จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

การเพิ่มพูนแนวคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) การประสาน
การทำงานร่วมกัน (Collaboration) เป็นสิ่งที่คุณค่าของกรมสรรพสามิต
ต้องศึกษาเรียนรู้ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ
ภายใต้รัฐบาลดิจิทัลหรือระบบราชการ 4.0