



กรมสรรพากร

หมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม



วิสัยทัศน์

“จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย”



ค่านิยม: “I AM RD”

I : Integrity จริยธรรมและจรรยาบรรณ

A : Accountability ความรับผิดชอบต่อ

M : Mastery ความเป็นมืออาชีพ

R : Respect & Responsiveness การให้เกียรติและสนองต่อลูกค้า

D : Development การพัฒนาและคิดค้นสิ่งใหม่



พันธกิจ

1. จัดเก็บภาษีให้ได้ตามประมาณการ
2. ยกระดับการให้บริการ และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี
3. เสนอแนะนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง

กรมสรรพากรกำหนดทิศทางและเป้าหมายการนำองค์การที่ชัดเจนมุ่งสู่การเป็น Digital RD โดยใช้กลยุทธ์ D²RIVE ขับเคลื่อนการนำองค์การไปสู่การปฏิบัติได้จริง มุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กรควบคู่กับการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลให้บริการ ผสานกับการนำการบริหารจัดการแนวใหม่ Design Thinking และ Agile Methodology มาปรับเปลี่ยนกระบวนการความคิด และยกระดับการทำงานและการให้บริการ รวมถึงการสานความร่วมมือ

กับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐบาล ภาคเอกชน และประชาชน ผลักดันองค์การบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ “เก็บภาษีตรงเป้าหมาย นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” รวมถึงการกำกับดูแลองค์การตามหลักธรรมาภิบาล ยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเป็นธรรมให้ทุกภาคส่วนในสังคม ชุมชน ตลอดจนได้นำมาตรฐานการภาษี ความสามารถ และสมรรถนะหลักขององค์กรมาเป็นกลไกในการสร้างประโยชน์สุข และขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมที่ยั่งยืนของประเทศต่อไป

กลยุทธ์ D²RIVE นำองค์การด้วยทิศทางและเป้าหมายอย่างชัดเจน



กำหนดทิศทางองค์การด้วยการนำปัจจัยสำคัญ ที่มีผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจมาทบทวนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสอดรับกับพันธกิจที่มีเป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มสูงขึ้นทุกปี รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมถึงเทคโนโลยีที่เปลี่ยนโลก (Disruptive Technology) เพื่อคาดการณ์อนาคตและเตรียมความพร้อมขององค์การทั้งด้านโครงสร้างองค์กร ระบบงาน และบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลง (Adaptive to Change) โดยยึดประโยชน์ของผู้เสียภาษีและประชาชนเป็นหลัก (Citizen Centric) และมุ่งเน้นผลลัพธ์ในการดำเนินการตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งสู่การเป็น Digital RD โดยนำกลยุทธ์ D²RIVE มาขับเคลื่อนองค์การ ดังนี้

D : **D**igital Transformation นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงและปรับใช้กับกระบวนการงานที่รับผิดชอบ เพื่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการลดขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีอากร

D : **D**ata Analytics จัดการและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร และการให้บริการ

R : **R**evue Collection จัดเก็บและส่งเสริมการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย

I : **I**nnovation สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงาน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

V : **V**alue ขับเคลื่อนสรรพากรคุณธรรม (H : ชื่อสัตย์ A : รับผิดชอบ S : มอบใจบริการ)

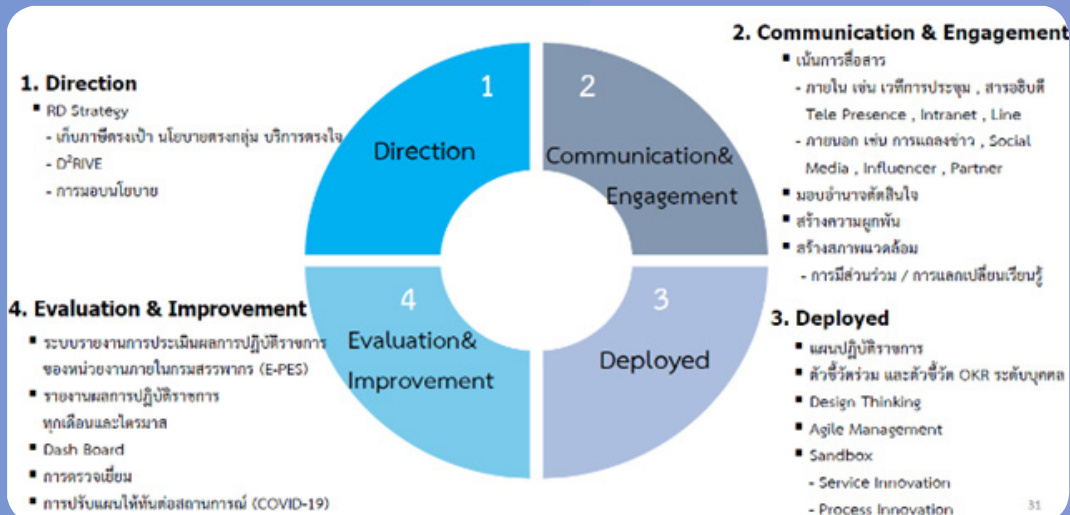
E : **E**fficient เพิ่มประสิทธิภาพคน (Smart People) โดยพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (Smart Office) โดยการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ

RD Strategies สู่อุปสงค์ปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

ขับเคลื่อนทิศทางสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพด้วย RD Strategies ดังนี้

การสื่อสารและการสร้างความผูกพันทั้งบุคลากรในองค์กรและผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เน้นการสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ Social Media เป็นช่องทางติดต่อสื่อสาร และสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดความผูกพัน เพื่อมุ่งความสำเร็จขององค์กร ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมอบอำนาจการตัดสินใจ การพัฒนาบุคลากร รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อออกแบบและสร้างนวัตกรรมในการทำงานและการให้บริการ เช่น การจัดงาน **“#HACKATAX Thailand's First Senior-level Hackathon”** โดยร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เปิดเวทีให้ Startup นำ Pain Point ด้านภาษีอากรมาออกแบบความคิดร่วมกับผู้เชี่ยวชาญของกรมสรรพากร เพื่อร่วมกันสร้าง **“Real Impact”** ให้กับประเทศ ในหัวข้อ **“ภาษีไทย ถูกใจประชาชน”**



การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

กำหนดแผนปฏิบัติการ รวมถึงทำ Design Thinking ของผู้บริหารทุกระดับ และนำแนวคิด Agile มาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน โดยยึดเป้าหมายให้คณะผู้บริหารระดับสูงเป็น Project Owner ของแผนงานที่สำคัญตามกลยุทธ์ D²RIVE

การติดตามประเมินผล เพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้น

โดยนำ Data Analytic จากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรจัดทำระบบจำลองต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพในการรายงาน ติดตามประเมินผล การปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขได้อย่างทันท่วงที เช่น ในสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 กรมสรรพากรได้นำแผน BCP มาปรับใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการ (Pre - On - Post COVID-19) เปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสในการพัฒนาระบบการทำงาน (Work from Home) และระบบการให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Tax From Home) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรอิเล็กทรอนิกส์

กำกับดูแลองค์การตามหลักธรรมาภิบาล

ด้านผลการปฏิบัติงาน

นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผลการปฏิบัติงาน เช่น ระบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรมสรรพากร (E-PES) รวมถึงการนำ Data Analytic มาใช้ในการจัดทำระบบจำลองต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์ผลในอนาคต เช่น ระบบจำลองสำหรับคาดการณ์ผลการจัดเก็บภาษีอากร

ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำคู่มือผลประโยชน์ทับซ้อน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อไปจัดทำแผนควบคุมภายใน

ด้านการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีระบบ Citizen Feedback ประเมินผลการให้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั่วประเทศ เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานและการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการปกป้องการสร้างความเสียหายทางระบบเศรษฐกิจและรายได้ของรัฐ โดยร่วมมือกับเครือข่ายต่าง ๆ ดำเนินการกับผู้มีส่วนได้เสียหลักเชิงภาษี และปราบปรามผู้ทำลายระบบภาษี เช่น การเข้าร่วมโครงการผู้ตรวจสอบภาษีระหว่างประเทศ TIWB เพื่อปิดช่องโหว่การตรวจสอบภาษีธุรกิจ e-Commerce ข้ามชาติ

ด้านความรับผิดชอบต่อการนำองค์การของผู้บริหาร

กำหนดทิศทางขององค์กรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วยการขับเคลื่อนผ่านกลยุทธ์ D²RIVE และสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เกิดความสำเร็จในด้านต่าง ๆ

ด้านความรับผิดชอบต่อการวางแผนยุทธศาสตร์

นำรูปแบบการบริหารจัดการแนวใหม่ เช่น Agile มายกระดับการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ รวมถึง**การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม** ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามคุณธรรมอัตลักษณ์ HAS (Honest : ซื่อสัตย์ Responsibility : รับผิดชอบต่อ Service : มอบใจบริการ) มุ่งสู่การเป็น **“สรรพากรคุณธรรม”** รวมถึงพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

สร้างคุณูปการต่อสังคม

นำภารกิจ ความสามารถ สมรรถนะหลัก และความเชี่ยวชาญขององค์กรสร้างคุณูปการเพื่อ**ความผาสุกและประโยชน์ต่อสังคม** โดยใช้มาตรการภาษีเป็นเครื่องมือในการส่งเสริม แก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความผาสุกและประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม อาทิ **ด้านเศรษฐกิจ** เช่น มาตรการบัญชีชุดเดียว เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ SMEs **ด้านสังคม** เช่น มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมให้มีการจ้างงานผู้สูงอายุ มาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนการมีบุตร การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เช่น มาตรการภาษีที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือสังคม เช่น มาตรการภาษีสนับสนุนทางการศึกษา **ด้านสิ่งแวดล้อม** เช่น มาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนและจูงใจให้ผู้ประกอบการนิติบุคคลลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อช่วยลดภาวะโลกร้อน



การสนับสนุนชุมชน

ด้วยการกำหนดชุมชนสำคัญเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ผู้รับบริการปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นผู้ประกอบการกลุ่ม SMEs ซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 95 ของการประกอบธุรกิจในประเทศ ด้วยแนวคิด “SMEs SMILE” ทำให้ภาษีของ SMEs เป็นเรื่องง่าย โดยให้บริการข้อมูลที่จำเป็นในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs แบบ One Stop Service ที่จุดเดียว ผ่าน SMEs 360° Ecosystem (2) ผู้รับบริการในอนาคต โดยการถ่ายทอดความรู้ด้านภาษีอากรพร้อมจัดกิจกรรมสัมพันธ์ในสถานศึกษา

เพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมจากการเสียภาษี (3) ประชาชนทั่วไป โดยใช้ความสามารถขององค์กรและบุคลากร เช่น มาตรการเราไม่ทิ้งกัน “ทบทวนสิทธิเยียวยา” หรือมาตรการภาษีในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 “เลื่อน เร่ง ลด จูงใจ” เพื่อบรรเทาภาระภาษีแก่ประชาชน สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อสนับสนุนชุมชนให้เกิดประโยชน์สุข ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และฐานภาษีที่ยั่งยืนของประเทศต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการ

- ภาวะผู้นำเป็นต้นแบบที่ดีด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการนำองค์การให้บรรลุเป้าหมายนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการบริการที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทันสมัย และตอบสนองต่อผู้รับบริการ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีสมรรถนะ ทักษะที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

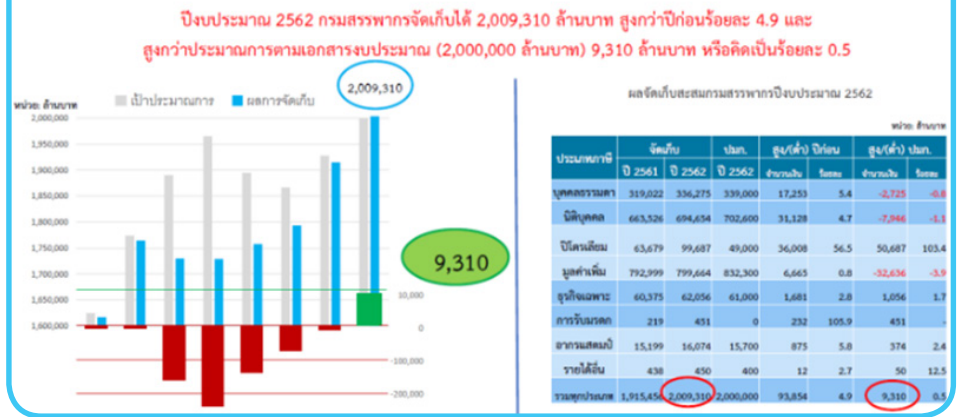
- จัดเก็บภาษีได้ 2,009,310 ล้านบาท ซึ่งเกินกว่าประมาณการ และสูงเป็นลำดับหนึ่งของกรมจัดเก็บภาษี

- ออกมาตรการภาษีได้ตรงกลุ่ม : ได้รับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 1 จากสวนดุสิตโพลในการออกมาตรการดูแลและเยียวยาช่วยผู้เสียภาษีและประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 “เลื่อน เร่ง ลด และแรงจูงใจ”

- บริการได้ตรงใจ : จากผลการสำรวจ Citizen Feedback ผู้เสียภาษีและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการต่างๆ ของกรมสรรพากร สูงเกินกว่าร้อยละ 90

- ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วนในการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายใต้สัญลักษณ์ e-Revenue ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการทำงานและการให้บริการในระดับมาตรฐานสากลต่อไป

ผลการดำเนินการ > ตรงเป้า



ผลการดำเนินการ > ตรงใจ : Digital Services

Registration	Filing	Payment	Refund	Operation Services	Debt	Audit
ข้อมูลกรมสรรพากร เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น (ใช้ภาษีอากร) จดทะเบียน NID กับ DDB เชื่อมโยงระบบบัญชี ผู้เสียภาษีอากร บริการสมัครขอชำระค่า e-VAT Registration สำหรับร้านค้าผู้ประกอบการ รายวัน/รายสัปดาห์/รายเดือน	E-Filing/Open API E-FILING ITAX My TAX Account เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล Financial Statement กับ DDB e-Filing เชื่อมโยงระบบภาษี กรมสรรพากรกับกรม สรรพากร e-Filing ผ่าน Open API 30 Transition Package สำหรับ Open API ให้ใช้ถึงสิ้นปี 2562	ช่องทางชำระที่ สด./Online ATM Counter Services Internet Banking Mobile Banking Credit Card Debit Card QR Code Tax Smart Card	คืนเงินภาษีค่าจ้าง เข้าบัญชีธนาคาร ผ่านแอปพลิเคชัน ใช้ชำระหนี้ ใช้ชำระหนี้ VRT Blockchain สำหรับบัญชีรายวัน ได้รับเงินคืนเร็ว	e-Tax Invoice • By Email • QR to QR • Blockchain Invoice • QR Invoice • e-Invoice Blockchain e-Withholding TAX • Host to Host • ไม่กระทบผู้ส่ง e-Stamp Duty เชื่อมโยงระบบกรม สรรพากรกับกรม สรรพากร e-Stamp (ชำระภาษี, ภาษี, ค่าจ้าง, ใบอนุญาต, ใบอนุญาต)	ระบบ e-Tax Debt Warning ระบบเตือน ส่งชำระ	Risk-Based Analysis Network Analysis พบการทุจริตที่ร้ายแรง

Customer Support

- Information
- น้องจ๋า
- TAX Ambassador
บริการ Export
สนับสนุนการเป็นคู่ค้า
- User Experience (UX) Landing Page
- SME 360⁺
- TAX Calendar
อัปเดตแจ้งเตือนการชำระภาษี
บน Google Calendar

ผลการดำเนินการ > ตรงกลุ่ม : นโยบายภาษี

