



รางวัล การบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม

ประเภทเปิดใจ ใกล้ชิดประชาชน Open Governance

ระดับดีเด่น



กรมสรรพากร



กรมสรรพากรโปร่งใส ทันเวลาและประชาชน สามารถนำข้อมูล ไปใช้ประโยชน์ต่อได้

ด้วยบทบาทหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาเป็นรายได้ในการพัฒนาประเทศ กรมสรรพากรจึงมีความจำเป็นในการพัฒนา และยกระดับการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ D drive เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ Open Governance ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ และปรับใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติงาน ที่เน้นให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการโดยยึดผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง (Taxpayer Centric) และมีการบูรณาการทำงานร่วมกันในทุกภาคส่วน เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูล (Big Data) ให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หัวใจหลักในการปฏิบัติงาน ที่เน้นสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว มีความโปร่งใส และทันต่อสถานการณ์ จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา รวมถึงการให้ความสำคัญต่อข้อมูลสารสนเทศ และช่องทางการสื่อสาร ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ที่เที่ยงตรง และครอบคลุมได้อย่างทั่วถึง ทั้งข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับการกิจภายใน และภายนอกองค์กร และข้อมูลสารสนเทศที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ





การสื่อสารสองทาง ผ่านระบบไอที

กรมสรรพากรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านภาษีอากรผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น Facebook Twitter Line@ เว็บไซต์ รวมถึงการสร้าง Tax Ambassador ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับภาษี และสร้างทัศนคติที่ดีในการเสียภาษี มีกระบวนการออกแบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยใช้ Big Data และ Citizen Feedback ภายใต้แนวคิด User Experience Design คือ การเก็บข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริงผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน เพื่อให้ได้ข้อมูลปฐมภูมิในการนำมาใช้พัฒนาการบริการ โดยมีการจำแนกข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

- 1 ผู้รับบริการปัจจุบัน** คือ ผู้เสียภาษีอากรทุกประเภท ภาษีรัฐบาล กระทรวงการคลัง
- 2 ผู้รับบริการในอนาคต** คือ กลุ่มเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ผู้เสียภาษีที่ยังไม่เข้าสู่ระบบฐานภาษี
- 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** คือ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ /รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา

และกำหนดจุดให้บริการที่ผู้เสียภาษีมีปฏิสัมพันธ์กับกรมสรรพากร (Citizen Touch Point) ผ่านหน่วยให้บริการ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หนังสือราชการที่กรมสรรพากรใช้ในการติดต่อ เช่น หนังสือออกตรวจแนะนำ หนังสือแจ้งขอคืนภาษี และช่องทางการให้บริการอื่น เช่น เว็บไซต์กรมสรรพากร การประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ การจัดอบรม/สัมมนาความรู้ทางภาษี เพื่อได้รับข้อมูลที่เที่ยงตรง





ในกระบวนการแบบแนวทางดำเนินงานเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน ได้กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการ ผ่านกระบวนการสื่อสารแบบ Two-way Communication โดยเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนเพื่อรับข่าวสารตอบกลับเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ใช้ระบบสำรวจความพึงพอใจ Citizen Feedback ผ่าน QR Code บน Smartphone/Tablet ณ จุดให้บริการที่ สส., การนำ AI มาใช้พัฒนา Chat Bot น้องอารี บนเว็บไซต์ กรมสรรพากร, การนำเครื่องมือ Sentiment Analysis มาใช้ติดตามความรู้สึกที่เกี่ยวกับกรมสรรพากร บน Social Media, ระบบแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน RD Smart Tax Application, ระบบแจ้งเบาะแสแหล่งภาษีบนเว็บไซต์ กรมสรรพากร, การโทรศัพท์ผ่านระบบถาม-ตอบโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ RD Intelligence Center 1161 และการจัดโครงการ RD go Campus เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา

ท่านสามารถเตรียมข้อมูล จากผู้ให้บริการที่เชื่อมต่อ Open API

iTAX
iTAX Pro Application

noon
www.noon.in.th/tax

เพื่อยื่นแบบ ภ.ง.ด. 91 ผ่าน “RD Smart Tax” ได้แล้ววันนี้

กรมสรรพากร | ศูนย์ सेवा 1161
The Revenue Department | RD Intelligence Center : 1161



จากข้อมูลตอบกลับทั้งหมดที่ได้รับ กรมสรรพากร ได้จัดทำรายงานสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนเสนอกรมสรรพากรภายในเวลาที่กำหนด (Real Time, รายวัน/เดือน/ไตรมาส/6 เดือน/ปี) และกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนงาน /โครงการทุกปีงบประมาณ เพื่อออกแบบและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

RD Smart Tax

“เครื่องมือ” จัดการภาษีสรรพากร เพื่อชีวิตที่ “ง่ายขึ้น”

- มีสรรพากร
ติดต่อขอรับคำปรึกษาจากสรรพากร
จ่ายภาษีผ่านมือถือ
- ส่งความรู้
การมีเสถียรภาพ ความรู้ภาษีสรรพากร
จ่ายภาษีที่ง่ายขึ้น
- ยื่นแบบออนไลน์
ยื่นแบบออนไลน์ จ่ายภาษีด้วย
มือถือหรือช่วยบริการสรรพากร
- แผนที่สรรพากร
ผู้ช่วยค้นหาตำแหน่งที่ตั้งสรรพากร และ
หน่วยรับชำระภาษีผ่านมือถือ

ทั้งนี้ การประเมินในด้านต่าง ๆ มีตัวเลขแสดงผลได้แก่ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในระดับดีมาก โดยได้คะแนนถึงร้อยละ 86.29 รวมถึงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกรมสรรพากรสูงเกินกว่าร้อยละ 90 ทั้งยังทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการของกรมสรรพากรภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยได้คะแนนอยู่ที่ร้อยละ 94.56 ซึ่งสูงกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 และผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ทำการผ่านระบบ Citizen Feedback สูงเกินกว่าร้อยละ 90 ขณะที่ผลการประเมิน ทางกรมฯ ได้นำมาต่อยอดเพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น อาทิ การดำเนินการที่โดดเด่นของกรมฯ ในการนำความคิดเห็นของผู้ประกอบการ SMEs มาปรับปรุงการบริการ เช่น การจัดทำมาตรการบัญชีชุดเดียวและงบการเงินให้ถูกต้องและสอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ จนนำมาสู่แนวทางร่วมกับหน่วยงานต่างๆ กำหนดเป็นพระราชบัญญัติกเว้นเบี้ยปรับเงินเพิ่มภาษีอากรและความรับผิดทางอาญา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2562 และระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลการบริจาคผ่านสถาบันการเงินและสถาบันศาสนา เป็นต้น



ผลดำเนินการดังกล่าวทำให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการด้านจัดเก็บภาษีได้ตรงเป้าหมาย ช่วยสร้างความมั่นคงทางรายได้ของประเทศ สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบายที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง บริการตรงใจและตรงกับความต้องการของประชาชน ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (Co-Operation) และการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาระบบ (Customer Centric) ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงกระบวนการ (Digital Transformation)



จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ
 ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมไทย

DIGITAL RD
 2020

\$ TAX COLLECTION
 เก็บภาษีตรงเป้าหมาย

TAX POLICIES
 นโยบายตรงกลุ่ม

TAX SERVICES
 บริการตรงใจ

D² DRIVE

D
 DIGITAL
 TRANSFORMATION

การนำเทคโนโลยี
 ดิจิทัลมาปรับปรุง
 /ปรับใช้กับกระบวนการ
 งานที่
 รับผิดชอบ

D
 DATA
 ANALYTICS

การจัดการและ
 นำข้อมูลมา
 วิเคราะห์
 ในงานที่
 รับผิดชอบ

R
 REVENUE
 COLLECTION

กลยุทธ์ในการจัดเก็บ
 /ส่งเสริมจัดเก็บให้
 เป็นไปตามเป้าหมาย

I
 INNOVATION

การสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรม
 องค์กรใน
 การสร้าง
 นวัตกรรม

V
 VALUES

การขับเคลื่อน
 สรรพากร
 คุณธรรม
 - I AM RD
 - HAS

E
 EFFICIENCY




การเพิ่ม
 ประสิทธิภาพคน
 (Smart People)
 และประสิทธิภาพ
 งาน (Smart
 Office)



Digital Transformation

Registration	Filing	Payment	Refund	Operation Services	Debt	Audit
<p>ข้อมูลกรมการปกครอง</p> <p>เชื่อมโยงชื่อ/เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรกับกรมการปกครอง</p> <p>จดทะเบียน NID กับ DBD</p> <p>เชื่อมโยงเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า</p> <p>e-VAT Registration</p> <p>จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร</p>	<p>E-Filing/Open API</p> <p>E-FILING</p> <p><small>อีไฟล์ซิ่ง อีระบบส่งชำระภาษีออนไลน์</small></p> <p>iTAX</p> <p>My TAX Account</p> <p>เชื่อมโยงข้อมูลสหกรณ์</p> <p>Financial Statement</p> <p>กับ DBD e-Filing</p> <p>เชื่อมโยงงบการเงิน</p> <p>เฉพาะนิติบุคคลที่ยื่นงบการเงินผ่าน DBD e-Filing และยื่นแบบผ่านระบบ e-Filing เท่านั้น</p> <p>Open ภ.พ. 30</p> <p>transition Period สำหรับ Open API ให้ส่งข้อมูล ภ.พ.30</p>	<p>ช่องทางชำระที่ สส./Online</p> <p>ATM</p> <p>Counter Services</p> <p>Internet Banking</p> <p>Mobile Banking</p> <p>Credit Card</p> <p>Debit Card</p> <p>QR Code</p> <p>Tax Smart Card</p>	<p>คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม</p> <p>เข้าบัญชีธนาคาร</p> <p>*เฉพาะผู้ประกอบการส่งออกที่ดีที่ได้จดทะเบียนยื่นคำร้อง ภ.พ.13 เท่านั้น</p> <p>VRT Blockchain</p> <p>คืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับนักท่องเที่ยว</p>	<p>e-Tax Invoice</p> <ul style="list-style-type: none"> By Email Host to Host Blockchain โครงการนำร่องจัดทำ ส่งมอบ จัดเก็บ <p>e-Invoice Blockchain</p> <p>e-Withholding TAX</p> <ul style="list-style-type: none"> Host to Host ให้ธนาคารเป็นตัวกลาง <p>e-Stamp Duty</p> <p>เริ่มใช้สำหรับตราสารอิเล็กทรอนิกส์ 5 ตราสาร (จำทำของ, กุยืม, ค่าประกัน, ใบมอบอำนาจ, ใบมอบฉันทะ)</p>	<p>ระบบ e-Tax Debt Warning</p> <p>ระบบเตือน ผ่อนชำระ</p>	<p>Risk-Based Analysis</p> <p>แบ่งกลุ่มสี/กลุ่มเสี่ยง</p> <p>Network Analysis</p> <p>หาเครือข่ายกลุ่มที่มีความเสี่ยง</p>

Customer Centric

<p>Information</p> <p>น้องอารี</p> 	<p>TAX Ambassador</p> <p>เครือข่าย Expert</p> <p>ตอบปัญหาภาษีในทุกพื้นที่</p>	<p>User Experience (UX) Landing Page</p> 	<p>SME 360°</p> 	<p>TAX Calendar</p> <p>ปฏิทินแจ้งเตือนกำหนดเวลาขึ้นแบบบน Google Calendar</p>
---	---	---	---	--

7

