

GOOD GOVERNANCE on the MOVE 1

การบริการสาธารณะ (Public Service)



Good
GOVERNANCE
on the **MOVE 1**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

TABLE OF CONTENTS

- 01** **เรื่องเด่นประจำฉบับ**
การขับเคลื่อนบริการสาธารณะเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อม
ในการประกอบธุรกิจ
- 05** **Executive Talk**
การยกระดับงานบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก
ในการประกอบธุรกิจและการลงทุน
- 09** **B-READY Update**
ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ (Public Services)
ตามแนวทางการประเมิน Business Ready (B-READY)
- 13** **บทนาสาระ:**
ก้าวสู่ยุคดิจิทัลด้วยระบบ e-Government Receipt
- 15** **รอบรู้ ก.พ.ร.**
การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)
ตาม Agenda สำคัญ

เรื่องเด่นประจำฉบับ

การขับเคลื่อนบริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจ

การประเมินรายงาน Business Ready (B-READY) ของธนาคารโลก เสาหลักบริการสาธารณะเป็นเสาหลักที่มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ ที่ผ่านมา ในรายงานความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ของธนาคารโลกจะประเมินความสำเร็จของการพัฒนาบริการสาธารณะ โดยเน้นไปที่การพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง) แต่ในปัจจุบันภายหลังจากที่ธนาคารโลกยกเลิกการประเมินรายงาน Doing Business และนำรายงาน B-READY มาแทน ธนาคารโลก มีการเปลี่ยนแปลงทิศทางการประเมินบริการสาธารณะที่มีจุดมุ่งหมาย มากกว่าการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจผ่านการให้บริการ ภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่จะประเมินในมิติของการนำเทคโนโลยี มาใช้ (Digital Adoption) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability) และเพศสภาพ (Gender) โดยจะประเมินบริการสาธารณะ ผ่านการตรวจสอบว่ามีบริการสาธารณะรองรับในกระบวนการต่าง ๆ หรือไม่ (Availability) มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่ (Interoperability) มีความเชื่อถือได้หรือไม่ (Reliability) และมีความโปร่งใส ของบริการหรือไม่ (Transparency) ด้วยวิธีการประเมินผ่านผู้เชี่ยวชาญ ของธนาคารโลก (Expert Consultation) และแบบสำรวจระดับองค์กร (Firm-level Surveys) ดังนั้น ทิศทางการพัฒนาบริการสาธารณะ จึงสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่

1

การพัฒนาให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service)

2

การพัฒนาบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ในการประกอบธุรกิจและการลงทุนตามแนวทางการประเมิน B-READY ของธนาคารโลก



1

การพัฒนาให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service)

การพัฒนาบริการสาธารณะที่ผ่านมาของประเทศไทยในรายงาน Doing Business จะเป็นการพัฒนาบริการสาธารณะให้รองรับทุกกิจกรรมในการประกอบธุรกิจ และปรับเปลี่ยนงานบริการจากแบบ Onsite ไปสู่งานบริการแบบ e-Service

ข้อสังเกตจากการพัฒนาบริการสาธารณะที่ผ่านมาในรายงาน Doing Business ของประเทศไทยคือ ถึงแม้ว่าจะสามารถพัฒนางานบริการสาธารณะได้เกือบครบถ้วน (ยกเว้นบางบริการเนื่องจากประเทศไทยมีแนวปฏิบัติที่แตกต่างจากเกณฑ์การประเมินของธนาคารโลก) แต่ธนาคารโลกยังไม่ยืนยันค่าคะแนนของบริการ e-Service ของประเทศไทย อาจเนื่องมาจากหลายปัจจัย เช่น

- 1) จำนวนผู้ใช้งานช่องทาง Online น้อยกว่าช่องทาง Onsite
- 2) ประสิทธิภาพในการให้บริการช่องทาง Online (ระยะเวลา ขั้นตอน ค่าใช้จ่าย) น้อยกว่าช่องทาง Onsite
- 3) การให้บริการไม่เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ เช่น การให้บริการออกใบอนุญาตทาง Online แต่มีการระบุขั้นตอนที่ต้องส่งเอกสารกระดาษแก่เจ้าหน้าที่

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัล (Digital Adoption) สำหรับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน¹ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจโดยจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าความท้าทายในการให้บริการ e-Service คือ

- 1) ความเหลื่อมล้ำด้านดิจิทัล ที่เกิดจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่แตกต่างและกระจุกตัว
- 2) ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
- 3) ปัจจัยร่วมแอนะล็อก (Analog) ทั้งวัฒนธรรมการบริหารภาครัฐ และความซับซ้อนทางกฎหมาย
- 4) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์และการรับรู้ของผู้ใช้บริการดิจิทัลภาครัฐ

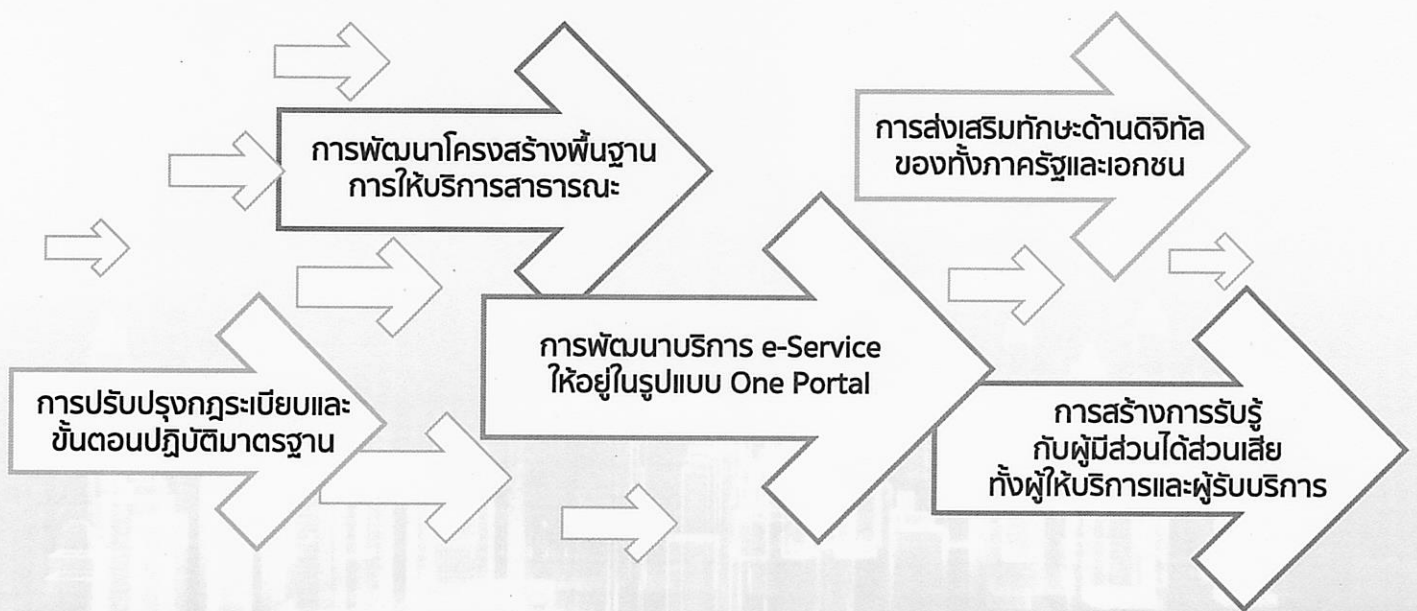


¹ โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการปรับตัวด้านดิจิทัล (Digital Adoption) สำหรับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ สำนักงาน ก.พ.ร., 2564

เรื่องเด่นประจำฉบับ

ซึ่งผลการศึกษายังคงมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาคารโลก² โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาจากความซับซ้อนทางกฎหมายที่ส่งผลต่อแนวปฏิบัติในบริการสาธารณะที่ไม่ชัดเจน

การขับเคลื่อนบริการสาธารณะในระยะต่อไป



ดังนั้น การขับเคลื่อนบริการสาธารณะในระยะต่อไป คือ

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบาย Go Cloud First ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะสามารถลดความเหลื่อมล้ำของบริการ e-Service ทั้งภาครัฐและเอกชน
- 2) การส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลของทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้รองรับแนวปฏิบัติและมาตรฐานการให้บริการใหม่ ๆ
- 3) การปรับปรุงกฎระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน ในการให้บริการดิจิทัลให้มีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องและมีความชัดเจน
- 4) การพัฒนาบริการ e-Service ให้อยู่ในรูปแบบ One Portal ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) การสร้างการรับรู้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตัวอย่างที่ดีในการพัฒนาบริการ e-Service คือระบบ My Tax Account ของกรมสรรพากรที่เป็น One Portal ในส่วนของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชำระภาษี

² โครงการศึกษาเพื่อขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ระยะที่ 3 (Doing Business Phase 3) สำนักงาน ก.พ.ร., 2566


2

การพัฒนาบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจและการลงทุนตามแนวทางการประเมิน B-READY ของธนาคารโลก

รายงาน B-READY ธนาคารโลกจะประเมินประเด็นสำคัญ (Critical Themes) ที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจและการลงทุนในปัจจุบัน ได้แก่ 1) การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Digital Adoption) 2) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Sustainability) และ 3) เพศสภาพ (Gender) ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงเฉพาะประเด็นความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและเพศสภาพ เนื่องจากประเด็นการนำเทคโนโลยีมาใช้มีการกล่าวไปแล้วในข้างต้น การพัฒนาบริการสาธารณะตามการประเมินประเด็นสำคัญ โดยแยกรายด้าน เฉพาะด้านที่มีการประเมินประเด็นสำคัญความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและเพศสภาพ³ จำนวน 8 ด้าน อีก 2 ด้านที่ไม่มีการประเมิน คือ ด้านแรงงาน และด้านการล้มละลายทางธุรกิจ สำหรับ 8 ด้าน ได้แก่



1. **ด้านการเข้าสู่ธุรกิจ** มีการเปิดเผยข้อมูลผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Beneficial Ownership) การจัดทำข้อมูลธุรกิจแยกเพศหญิง ชาย และการมีข้อมูลกองทุนสนับสนุนผู้ประกอบการเพศหญิง
2. **ด้านที่ตั้งธุรกิจ** มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน (Building Energy Code) การขออนุญาตด้านสิ่งแวดล้อมในการก่อสร้างอาคาร และการจัดการข้อพิพาทด้านสิ่งแวดล้อมในการก่อสร้างอาคาร รวมถึงการประเมินแรงจูงใจในการประกอบวิชาชีพในสายงานที่เกี่ยวข้องกับด้านที่ตั้งธุรกิจสำหรับเพศหญิง
3. **ด้านบริการด้านสาธารณูปโภค** มีการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการแยกเพศหญิง-ชาย มีการจัดทำตัวชี้วัดที่ประเมินความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในการผลิตไฟฟ้าและประปา
4. **ด้านบริการทางการเงิน** มีบริการการเงินสีเขียว (Green Finance) และบริการการเงินเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเพศ (Gender Finance)
5. **ด้านการค้าระหว่างประเทศ** มีการบริหารความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าที่อยู่ในกำกับของหน่วยงานที่ดูแลด้านสิ่งแวดล้อม และมีองค์กรสตรีเข้าร่วมในคณะกรรมการแห่งชาติด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า (National Committee on Trade Facilitation)
6. **ด้านการจัดเก็บภาษี** มีการจัดเก็บข้อมูลแยกเพศหญิง-ชาย มีกลไกการจัดการข้อพิพาทด้านภาษีที่ลดความเหลื่อมล้ำทางเพศ และมีสัดส่วนที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่หญิงในหน่วยงานด้านภาษี
7. **ด้านการระงับข้อพิพาท** มีข้อมูลสถิติแยกเพศหญิง-ชายของผู้พิพากษา อนุญาโตตุลาการ และผู้ไกล่เกลี่ย
8. **ด้านการแข่งขันทางการตลาด** มีโครงการบ่มเพาะ (Incubator และ Accelerator) สำหรับผู้ประกอบการสตรี และมีการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement หรือ Green Purchasing)

การขับเคลื่อนบริการสาธารณะเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจจะต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชน (Firm Flexibility) และผลกระทบต่อสังคม (Social Benefit) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจที่เหมาะสมต่อความสามารถในการแข่งขันของ SME รวมถึงมีทิศทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับโครงสร้างพื้นฐาน นโยบาย งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแสดงข้อมูลเฉพาะด้านที่มีการประเมินประเด็นสำคัญความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและเพศสภาพ 

³ แสดงข้อมูลเฉพาะด้านที่มีการประเมินประเด็นสำคัญความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและเพศสภาพ

Executive Talk

การยกระดับงานบริการประชาชน ด้วยเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก ในการประกอบธุรกิจและการลงทุน

GG on the Move ฉบับนี้ได้รับเกียรติจาก ดร. กุลยา ตันติเตมิก อธิบดีกรมสรรพากร ซึ่งมีวิสัยทัศน์ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางานบริการประชาชน มาให้มุมมองในการยกระดับงานบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ และการลงทุน

...กรมสรรพากรกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจนในการพัฒนา การให้บริการต่อผู้เสียภาษี เพื่อให้การทำธุรกรรมทางภาษี ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างครบวงจรและ ลดช่องว่างทางภาษีเพื่อสร้างสังคมที่มีการจัดเก็บภาษี อย่างเป็นธรรมภายใต้แนวคิด Zero Tax Gap...

ดร. กุลยา ตันติเตมิก
อธิบดีกรมสรรพากร

ผลตอบรับของมาตรการ Easy e-Receipt ในปี 2567 เป็นอย่างไร และกรมสรรพากรมีทิศทางในการส่งเสริม e-Tax Invoice อย่างไรในอนาคตเพื่อส่งเสริมการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบและส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงการเงินอย่างยั่งยืน

จากที่รัฐบาลได้มีนโยบาย Easy e-Receipt โดยให้ค่าซื้อสินค้าและบริการในวันที่ 1 มกราคม - 15 กุมภาพันธ์ 2567 จากร้านค้าที่เข้าระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Time Stamp นำมาลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับปีภาษี 2567 ได้สูงสุด 50,000 บาท ได้รับความสนใจจากประชาชน ทำให้มีผู้ประกอบการเกิดความตื่นตัวและเข้ามาลงทะเบียนในระบบเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยสถิติระบุว่า ตั้งแต่กรมสรรพากรเปิดระบบฯ มาจนถึงเดือนพฤศจิกายน 2566 มีผู้ประกอบการอยู่ในระบบ เพียง 4,135 ราย แต่เมื่อมีนโยบาย Easy e-Receipt ทำให้มีผู้ประกอบการลงทะเบียนใช้ระบบในเดือน ธันวาคม 2566 - 15 กุมภาพันธ์ 2567 เพิ่มขึ้น 9,314 ราย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 125 ของจำนวนรายทั้งหมดตั้งแต่เปิดระบบบริการ สำหรับทิศทางการส่งเสริม e-Tax Invoice & e-Receipt ของกรมสรรพากรนั้น อยู่ระหว่างออกแบบและปรับปรุงระบบบริการ e-Tax Invoice & e-Receipt ใหม่ เพื่อให้รองรับข้อมูลใบกำกับภาษีฯ ของผู้ประกอบการที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตตามนโยบายของกรมที่จะขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเพื่อรองรับข้อมูลขนาดใหญ่ และควบคู่ไปกับการให้บริการแบบ Web Portal ที่จะรองรับผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถจัดทำและส่ง e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ด้วยตนเองผ่าน Web Portal กรมสรรพากรโดยไม่คิดค่าบริการ อีกทั้ง กรมสรรพากรยังได้ร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทย ในการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกรรมทางการค้าและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้โครงการ Smart Financial and Payment Infrastructure for Business ผ่านระบบ PromptBiz ซึ่งมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประมวลผลข้อมูลจากระบบ PromptBiz กับข้อมูลภายใน รวมทั้งข้อมูลใบกำกับภาษีฯ เพื่อประโยชน์ในการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งจะทำให้ผู้ขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้รับเงินคืนภาษีเร็วขึ้น

ในยุคของ Big Data กรมสรรพากรและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ จะสามารถนำ Big Data มาใช้ร่วมกันในการพัฒนางานบริการประชาชนได้อย่างไร

กรมสรรพากรมีศูนย์นวัตกรรมข้อมูลอัจฉริยะกรมสรรพากร ที่ขับเคลื่อนการใช้ข้อมูลในองค์กร จัดทำ Data Analytics ทำ Data Integration และสร้าง Data Culture ในองค์กร และใช้ Big Data โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการเงินเพื่อตอบโจทย์และให้บริการประชาชน สำหรับการนำเทคโนโลยี Big Data มาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ทั้งข้อมูลภายในและภายนอก เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การประมวลผลตรวจสอบรายได้ของผู้ลงทะเบียนตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2565 การพัฒนาแบบจำลองการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านภาษีอากร (Policy Simulation) เพื่อศึกษาผลกระทบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางภาษีอากร เป็นต้น กรมสรรพากรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ นำข้อมูลจาก Big Data มาประมวลด้วยเทคโนโลยี Data Analytics ด้วย Models ต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่แสดงในระบบแก่เจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีเป็นข้อมูลชุด นอกจากนี้ กรมสรรพากรได้นำ Big Data และเทคโนโลยี AI มาวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนงานบริการประชาชน เช่น การวิเคราะห์

● Executive Talk

และศึกษาพฤติกรรม (Behavioral Analysis) ของผู้เสียภาษีกลุ่มที่ยื่นแบบออนไลน์ผ่าน My Tax Account เพื่อลดความผิดพลาดในการยื่นแบบฯ ปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษี การนำข้อมูลการยื่นแบบฯ มาวิเคราะห์ เพื่อจำแนกรายผู้เสียภาษีกลุ่มที่ไม่มีภาษีต้องชำระให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และยื่นแบบฯ ได้ทันที เพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบฯ แก่ผู้เสียภาษี การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อจัดระดับความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเป็นธรรมทางภาษี

ปัจจุบันองค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ กำหนดกติกาที่บังคับให้ทั่วโลกต้องปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนามากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น Global Minimum Tax, Green Tax, CBAM เป็นต้น กรมสรรพากรมีแนวทางในการดำเนินการเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development (OECD)) ได้จัดตั้งกรอบความร่วมมือ Inclusive Framework on Base Erosion and Profit Shifting (Inclusive Framework on BEPS) เพื่อเป็นกลไกให้สมาชิกเข้าร่วมเพื่อกำหนดทิศทางและวิธีการในการนำมาตรการเพื่อป้องกันการกีดกันฐานภาษีและโอนกำไร ไปยังประเทศที่มีอัตราภาษีต่ำ โดยประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกเมื่อเดือนมิถุนายน 2560 ซึ่งที่ผ่านมาประเทศไทยได้ดำเนินการปรับปรุงกฎหมายและระบบงานภายในเพื่อรองรับมาตรฐานขั้นต่ำได้สำเร็จ นอกจากนี้ กรมสรรพากรได้ทำข้อตกลงที่จะจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลขั้นต่ำ 15% เท่ากันทั่วโลก หรือเรียกว่า Pillar 2 ที่กำหนดให้บริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ต้องเสียภาษีขั้นต่ำทั่วโลก (Global Minimum Tax) ในอัตรา 15% ในแต่ละประเทศที่ไปดำเนินธุรกิจ หากมีการเสียภาษีต่ำกว่า 15% ในประเทศใดจะต้องเสียภาษีส่วนเพิ่มให้ครบ 15% ให้กับประเทศที่บริษัทแม่ที่ตั้งอยู่ ซึ่งทางกรมสรรพากรได้มีการเตรียมความพร้อมในประเด็นดังกล่าว รวมทั้งจัดทำร่างกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำหลักการและร่างกฎหมายการจัดเก็บภาษีส่วนเพิ่ม (Top-up Tax) เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลขั้นต่ำตามมาตรฐานสากลได้ โดยจะมีการนำเสนอต่อกระทรวงการคลังและคณะรัฐมนตรีต่อไป ส่วนประเด็นภาษีเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Tax) กรมสรรพากรมีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสนับสนุนการบริโภคและการลงทุนที่ยั่งยืน เช่น มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการใช้ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจ มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการลงทุนเพื่อความยั่งยืนของประเทศไทย เป็นต้น เพื่อให้ประเทศไทยบรรลุตามเป้าหมายที่ประกาศมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) และเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ภายในปี พ.ศ. 2608 (ค.ศ. 2065)



ก้าวต่อไปของกรมสรรพากรในการยกระดับการให้บริการประชาชนมีอะไรบ้าง

กรมสรรพากรมุ่งสู่การเป็นองค์กร Digital ซึ่งขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ THE SMILE RD ซึ่งประกอบด้วย S : Simplification การทำให้กระบวนการภาษีเป็นเรื่องง่าย M : Modernization มีความทันสมัย I : Inclusivity & Innovation ครอบคลุมทั่วถึงและนวัตกรรม L : Legality & Compliance ปฏิบัติตามกฎหมาย E : Efficiency มีประสิทธิภาพ R : Responsiveness ตอบสนองความต้องการ และ D : Digitization มุ่งสู่ดิจิทัล กรมสรรพากรกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจนในการพัฒนาการให้บริการต่อผู้เสียภาษี เพื่อให้การทำธุรกรรมทางภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างครบวงจรและลดช่องว่างทางภาษีเพื่อสร้างสังคมที่มีการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมภายใต้แนวคิด Zero Tax Gap ซึ่งการให้บริการแบบ One Portal จะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถจัดการกับเรื่องภาษีได้จบครบในที่เดียว ช่วยลดความยุ่งยากซับซ้อน ลดโอกาสในการทำผิดพลาด และลดต้นทุนในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี นอกจากการพัฒนา One Portal เพื่อบริการผู้เสียภาษีแล้ว กรมสรรพากรยังพัฒนาการทำงานในรูปแบบ One Profile เป็นการปรับปรุงการทำงานภายในเพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเทคโนโลยีสมัยใหม่ สามารถกำกับดูแลผู้ที่มีข้อสงสัยว่ามีรายได้ได้ด้วยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความทั่วถึงเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี ซึ่งการดำเนินการตามที่กล่าวมานั้นจะอยู่ภายใต้ 3 หลักการ ได้แก่ 1) Single Experience การได้รับประสบการณ์เดียวกันจากการใช้บริการทุกระบบ 2) Single Sign On การเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว สามารถใช้งานได้ทุกบริการ และ 3) Single Touch Point การรวมระบบบริการต่าง ๆ ไว้ในที่เดียว ซึ่งจะช่วยให้กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ท่านคิดว่าหน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัวอย่างไรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการประชาชน

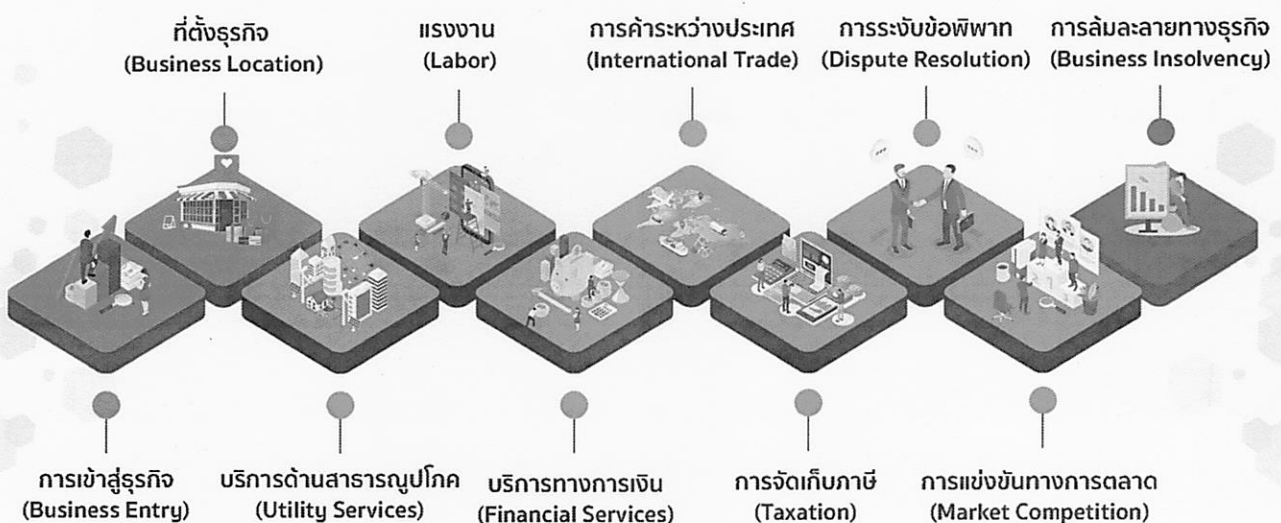
การพัฒนากระบวนการควรคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ปรับแนวคิดโดยใช้ Design Thinking เพื่อทำความเข้าใจ Pain Point จัดการข้อมูลและบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ส่งเสริมให้มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลของภาครัฐ (Data Governance) เพื่อให้เป็นมาตรฐานและการกำกับดูแลที่ดีด้านข้อมูลสารสนเทศ สร้างบริการแบบ One Stop Service ที่เดียวจบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมถึงพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล 

B-READY Update

ประเด็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ บริการสาธารณะ (Public Services) ตามแนวทางการประเมิน Business Ready (B-READY)

รายงาน B-READY ที่จัดทำโดยธนาคารโลกถูกนำมาใช้ในการประเมินสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจและการลงทุน โดยการประเมินในรายงาน B-READY จะให้ความสำคัญกับการประเมินใน 3 เสาหลัก (Pillars) คือ 1) กรอบการกำกับดูแล (Regulatory Framework) 2) บริการสาธารณะ (Public Services) และ 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ที่สามารถตอบสนองสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจ และการลงทุนรวมถึงการให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และเพศสภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกรอบการประเมินของรายงาน B-READY บทความนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดการประเมินเสาหลักบริการสาธารณะในแต่ละด้านของการประเมินรายงาน B-READY ที่จะส่งผลต่อการปรับปรุงบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจบรรยากาศการลงทุน อันจะส่งผลให้ประเทศไทยมีความสามารถในการดึงดูดการลงทุนและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ

การประเมินเสาหลักบริการสาธารณะของรายงาน B-READY มีการประเมินในทั้ง 10 ด้าน โดยธนาคารโลกจะประเมินคุณสมบัติของบริการสาธารณะที่ภาครัฐได้จัดให้มีไว้บริการใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มีการให้บริการ (Availability) 2) มีการเชื่อมโยงข้อมูลและห่วงโซ่การให้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Interoperability) 3) มีความเชื่อถือได้ (Reliability) และ 4) มีความโปร่งใสของบริการ (Transparency) ทั้งนี้ ธนาคารโลกจะมีการประเมินที่มีความเชื่อมโยงทั้งในเสาหลักกรอบการกำกับดูแล โดยพิจารณาว่าบริการสาธารณะดังกล่าวมีกฎหมายเกี่ยวข้องหรือไม่ และเสาหลักประสิทธิภาพที่พิจารณาว่าบริการสาธารณะดังกล่าว มีประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจหรือไม่ โดยการประเมินเสาหลักบริการสาธารณะทั้ง 10 ด้าน มีรายละเอียดการประเมิน ดังนี้




ตารางรายละเอียดการประเมินบริการสาธารณะตามรายงาน B-READY

ด้าน	ประเด็นการประเมิน	กลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล
การเข้าสู่ธุรกิจ (Business Entry)	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีบริการ e-Service ในการเริ่มต้นธุรกิจและบริการดังกล่าวมีการเชื่อมโยงข้อมูลและช่องทางการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) มีบริการ e-Service ในการให้ข้อมูลการประกอบธุรกิจและข้อมูลที่ได้มีความโปร่งใส 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน นักบัญชี และทนายความที่มีความเกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ธุรกิจ
ที่ตั้งธุรกิจ (Business Location)	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีบริการ e-Service ที่มีความเชื่อถือได้ในการให้บริการและมีการเชื่อมโยงข้อมูลและช่องทางการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) มีการให้บริการข้อมูลผ่าน e-Service ที่มีความโปร่งใสและมีความเสมอภาคทางเพศในการให้บริการ 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญภาคเอกชน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขปภค ทนายความวิศวกร สถาปนิก และผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม
บริการ ด้านสาธารณูปโภค (Utility Services)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ในการให้บริการไฟฟ้า ประปา และอินเทอร์เน็ต มีระบบติดตามที่เชื่อถือได้ และมีความยั่งยืนของการให้บริการ รวมถึงมีความปลอดภัยในการให้บริการสาธารณสุขปภค 2) มีการให้บริการ e-Service ที่มีความโปร่งใสและมีความเสมอภาคทางเพศในการให้บริการ 3) มีการเชื่อมโยงข้อมูลและช่องทางการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นผู้ปฏิบัติการด้านสาธารณสุขปภค ทนายความ วิศวกร และผู้จัดทำนโยบายการให้บริการภาคเอกชน และแบบสำรวจระดับองค์กร
แรงงาน (Labor)	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีประกันสังคมที่ครอบคลุมทั้งการเลิกจ้าง การรักษาพยาบาล และการเกษียณอายุ 2) มีการเชื่อมโยงข้อมูลและช่องทางการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดการข้อพิพาท และพนักงานตรวจแรงงาน 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านแรงงานและทนายความที่ดำเนินการด้านแรงงานและประกันสังคม

B-READY Update

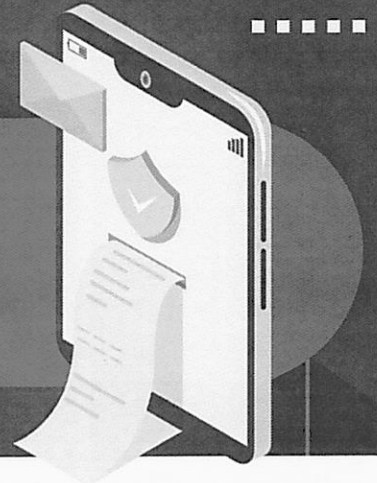
ด้าน	ประเด็นการประเมิน	กลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล
บริการทางการเงิน (Financial Services)	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีบริการ e-Service ที่มีความครอบคลุมของข้อมูลเครดิต และสามารถเข้าถึงได้ 2) มีบริการที่เกี่ยวข้องกับหลักประกันทางธุรกิจที่ครอบคลุมทุกคุณสมบัติของการให้บริการหลักประกัน 3) มีบริการ Green Loans 4) มีการสนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่อสำหรับสตรี 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นนายความ ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม และเจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลเครดิต และแบบสำรวจระดับองค์กร
การค้าระหว่างประเทศ (International Trade)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ประเมินการให้บริการ ได้แก่ ความโปร่งใสและความพร้อมในการให้บริการข้อมูล การให้บริการ e-Service และการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และโครงสร้างพื้นฐานในการค้าระหว่างประเทศ 2) ประเมินการบริหารจัดการด้านในด้านการค้าระหว่างประเทศ 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นผู้ที่ทำงานในวงจรการค้าระหว่างประเทศ
การจัดเก็บภาษี (Taxation)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ประเมินการให้บริการดิจิทัลด้านการชำระภาษีและมีการเก็บข้อมูลแยกเพศ (Sex-disaggregated Data) 2) ประเมินการตรวจสอบภาษีที่มีการนำการบริหารความเสี่ยงและรูปแบบมาตรฐานในการตรวจสอบภาษีมาใช้ 3) ประเมินการจัดการข้อพิพาทด้านภาษี โดยรวมถึงการจัดการที่มุ่งเน้นความเสมอภาคทางเพศ 4) ประเมินธรรมาภิบาลของหน่วยงานด้านภาษี 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นนายความด้านภาษี ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษี ที่ปรึกษาด้านภาษี และผู้ตรวจสอบภาษี และแบบสำรวจระดับองค์กร
การระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ประเมินการอำนวยความสะดวกในกระบวนการทางศาลยุติธรรมและกระบวนการยุติธรรมทางเลือก 2) ประเมินศาลอิเล็กทรอนิกส์ 3) ประเมินความโปร่งใสของศาลยุติธรรม 4) ประเมินกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ทั้งการไกล่เกลี่ยและอนุญาโตตุลาการ 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นนายความคดีพาณิชย์ คดีสิ่งแวดล้อม อนุญาโตตุลาการ

ด้าน	ประเด็นการประเมิน	กลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล
การแข่งขันทางการตลาด (Market Competition)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านการแข่งขัน ประเมินกรอบการบริหารภาครัฐ การสนับสนุน และความโปร่งใสในการควบคุม การควบกิจการ (Merger Control) 2) ด้านนวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญา ประเมิน ความเป็นดิจิทัลในการให้บริการ ระบบการสร้าง นวัตกรรม และกรอบการบริหารภาครัฐ 3) ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประเมินการเข้าถึง ข้อมูลและระบบ e-Procurement Portal ความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และความเป็นดิจิทัลของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐ 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นทนายความ และผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายการแข่งขัน นวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญา และการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
การล้มละลายทางธุรกิจ (Business Insolvency)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ประเมินศาลอิเล็กทรอนิกส์และการเชื่อมโยง ข้อมูลและช่องทางการให้บริการระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ประเมินกลไกการล้มละลายแบบพิเศษและ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการล้มละลาย 	เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเป็นทนายความและผู้ประกอบ วิชาชีพที่ดำเนินการด้านกระบวนการ ล้มละลายและฟื้นฟูกิจการ และคดีพาณิชย์

จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่าหากภาครัฐจะพัฒนาบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับการประเมิน สภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจ และการลงทุนตามกรอบการประเมินในรายงาน B-READY ภาครัฐจะต้อง พัฒนาบริการสาธารณะให้อยู่ในรูปแบบ e-Service ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและช่องทางการให้บริการระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการให้ข้อมูลของภาครัฐต้องมีความโปร่งใสและเข้าถึงได้ นอกจากนี้ ภาครัฐจะต้อง ให้ความสำคัญกับการออกแบบงานบริการสาธารณะที่ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และเพศสภาพ ในส่วนของภาคเอกชนจะมีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าใช้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการสาธารณะที่อยู่ในรูปแบบ e-Service เพื่อให้ภาครัฐสามารถนำ Feedback การเข้าใช้บริการสาธารณะ จากภาคเอกชนไปใช้ในการปรับปรุงบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของภาคเอกชนและเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการได้ 

นานาสาระ

ก้าวสู่ยุคดิจิทัลด้วยระบบ e-Government Receipt



e-Government Receipt



กรมบัญชีกลางมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อยกระดับการบริการภาครัฐล่าสุดได้ออกมาตรฐานแบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ (e-Government Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ส่วนราชการและประชาชน เพื่อรองรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย นางแพตริเซีย มงคลวนิช อธิบดีกรมบัญชีกลางเปิดเผยว่า ปัจจุบันรูปแบบใบเสร็จรับเงินที่ส่วนราชการใช้ยังไม่ครอบคลุมถึงการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรมบัญชีกลางจึงได้กำหนดแบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือ "e-Government Receipt" ขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการที่ใช้ระบบ e-Service สามารถออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และมีโครงสร้างข้อมูลตามมาตรฐานของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) กำหนด

“การกำหนดแบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government Receipt ให้ส่วนราชการใช้ดำเนินการนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการในการเชื่อมโยงกับระบบ e-service ของหน่วยงาน สามารถเก็บรักษาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้กระดาษ รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ สำหรับส่วนราชการที่ได้มีการทำข้อตกลงกับกรมบัญชีกลางในการใช้ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว ก็สามารถดำเนินการใช้ตามข้อตกลงเดิมได้” อธิบดีกรมบัญชีกลาง กล่าว

นอกจากนี้ กรมบัญชีกลาง ยังได้พัฒนาระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) เพื่อรับชำระเงินรายได้หรือเงินอื่นจากประชาชนหรือภาคธุรกิจ และนำเงินส่งคลังแทนส่วนราชการ โดยส่วนราชการสามารถออกใบแจ้งการชำระ (Bill Payment) เพื่อให้ผู้รับบริการ (ประชาชนและภาคธุรกิจ) นำไปชำระเงินผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น Mobile Banking และ Internet Banking หรือชำระเงินออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต และเมื่อผู้รับบริการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยระบบจะรับและนำส่งเงินรายได้ดังกล่าวเข้าบัญชีเงินคงคลัง และบันทึกบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ให้ส่วนราชการโดยอัตโนมัติ ส่วนราชการใดที่ไม่ได้มีการพัฒนาระบบ e-service ของหน่วยงาน แต่มีการจัดเก็บหรือรับชำระเงิน และประสงค์จะใช้บริการผ่านระบบดังกล่าวในการรับชำระเงินจากประชาชนและภาคธุรกิจด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือต่อกรมบัญชีกลางได้ ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ Call Center กรมบัญชีกลาง 0 2270 6400 ในวันเวลาทำการ

ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ของส่วนราชการ e-Government Receipt



มาตรฐานแบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ

- เชื่อมโยงกับระบบ e-service ของหน่วยงาน
- สามารถเก็บรักษาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ลดการใช้กระดาษ
- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

แนวทางการใช้ e-Government Receipt

1

ใช้ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเงิน เพื่อเป็นหลักฐานในการรับชำระเงิน (การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อถือได้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์)

2

ส่วนราชการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ชำระแล้ว ให้ส่งใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้ชำระเงินโดยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

3

เก็บรักษาสำเนาใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ สตง. ตรวจสอบตามหลักเกณฑ์การเก็บรักษาที่กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

4

- จัดทำรายงานการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์จากระบบ e-Service เพื่อเป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชี (ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ประกอบด้วย เลขที่ของใบเสร็จรับเงิน วัน เดือน ปี ที่รับเงิน ชื่อ นายสกุล ผู้ชำระเงิน รายการแสดงการรับเงินระบุว่าเป็นเงินที่ได้รับชำระเป็นค่าอะไร จำนวนเงินที่รับชำระ)
- ทุกสิ้นวันให้ส่วนราชการตรวจสอบรายละเอียดการรับชำระเงินจากรายงานการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้นกับรายการสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (Bank Statement) ของบัญชีเงินฝากธนาคารที่ใช้ในการรับเงิน

5

ตรวจสอบภายในของส่วนราชการสอบทานระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับการดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ไว้ในแผนการตรวจสอบประจำปี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

e-Government Receipt
รูปแบบเป็น pdf ไฟล์
และมีข้อความดังนี้

- (1) ตราครุฑ ซึ่งเป็นเครื่องหมายของราชการ
- (2) ข้อความแสดงว่าเป็นเอกสารต้นฉบับ (Original) หรือเอกสารสำเนา (Copy)
- (3) เลขที่ของใบเสร็จรับเงิน
- (4) ชื่อส่วนราชการ ซึ่งจัดเก็บหรือรับชำระเงิน
- (5) ที่ทำการหรือสำนักงานที่ออกใบเสร็จรับเงิน
- (6) วัน เดือน ปี ที่รับเงิน
- (7) ชื่อ นายสกุล ผู้ชำระเงิน
- (8) ข้อความหรือรายการระบุเงินที่ได้รับชำระเป็นค่าอะไร
- (9) จำนวนเงินที่รับชำระทั้งตัวเลขและตัวอักษร
- (10) ข้อความระบุว่ามีหรือไม่มีเงินรับเงินเป็น การถูกต้องแล้ว
- (11) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับเงิน
- (12) ตำแหน่งผู้รับเงิน



ที่มา : หนังสือกระทรวงการคลัง
ฉบับที่ ๓๓๖/ว ๓๙
ลงวันที่ 6 มีนาคม 2567



รอบรู้ ก.พ.ร.

การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ตาม Agenda สำคัญ

สำนักงาน ก.พ.ร. มีการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2563 โดยเฉพาะในปี 2565 ได้มีการขับเคลื่อนงานบริการสำคัญที่มีความเชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องหลายส่วนราชการ (งานบริการ Agenda) จำนวน 12 งานบริการ ดังแสดงในภาพ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 โดยการดำเนินการจะเป็นการร่วมมือระหว่างหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จนถึงปัจจุบัน และมีแผนการพัฒนา (Roadmap) ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567 รวมถึงแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ในแต่ละปีงบประมาณของแต่ละงานบริการ พร้อมทั้งได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามมาตราการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการสำหรับหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12 งานบริการ Agenda สำคัญ ตามมติ คสม. 3 ส.ค. 2564



กลุ่มพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล

1. ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) : กรมการปกครอง
2. หนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (One Identification : ID One SMEs) : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



กลุ่มงานบริการสาธารณะ

3. ระบบการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง : กรมที่ดิน
4. ระบบใบอนุญาตวัตถุอันตรายแบบครบวงจร (HSSS) : กรมโรงงานอุตสาหกรรม
5. ระบบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) พืช ประมง และปศุสัตว์ : สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ



กลุ่มเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6. ระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) : สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
7. ระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน : กรมการจัดหางาน
8. ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ NSW : กรมศุลกากร



กลุ่มนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์

9. ระบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกรและการขอรับความช่วยเหลือด้านการเกษตร : สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
10. ระบบการแจ้งเตือนสิทธิ์และช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต : สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคม
11. ระบบการออกบัตรสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ : กรมควบคุมโรค



กลุ่มเปิดกว้างให้กับประชาชน

12. ศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

e-Service 2565-2567

ภาพแสดงรายชื่องานบริการและหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ

ความก้าวหน้าการขับเคลื่อนงานบริการ e-Service ตาม Agenda ทั้ง 12 งานบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1 ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)

กรมการปกครองขับเคลื่อนระบบดังกล่าวผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD รวมถึงการเปรียบเทียบภาพใบหน้า (Face Verification System) ทางดิจิทัลเพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศรองรับการใช้งานบริการภาครัฐ มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยมีงานที่ให้บริการ เช่น งานทะเบียนออนไลน์ ระบบจองหมายเลขทะเบียนรถยนต์ผ่านอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันทางรัฐ

2 ระบบการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

กรมที่ดินมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการยื่นชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบออนไลน์ ปัจจุบันสามารถแจ้งค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านแอปพลิเคชัน LandsMaps ไปยังเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร จำนวน 188 แห่ง และจะขยายผลการแจ้งค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบ LandsMaps ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 พร้อมทั้งสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านระบบให้มากขึ้นต่อไป

3 ระบบการแจ้งเตือนสิทธิ์และช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้พัฒนาและเชื่อมโยงผ่านระบบ Citizen Portal จำนวน 19 งานบริการ เช่น เงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก สำหรับการดำเนินการต่อไปได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกงานบริการของกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ และมีการบูรณาการเชื่อมโยงงานบริการร่วมกับหน่วยงานภายนอกต่อไป

4 ศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นเรื่องร้องทุกข์และช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีการเชื่อมโยงข้อมูลการร้องเรียนกับหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้มีการพัฒนาให้มีระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) ที่ประชาชนสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

รอบรู้ ก.พ.ร.
5 ระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling)


สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำเว็บไซต์ Entry Thailand ในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวในการเข้ามาในราชอาณาจักร โดยดำเนินการแล้วเสร็จรวมจำนวน 13 หน่วยงาน เช่น ข้อมูลเชื่อมต่อการซื้อประกันสุขภาพและการตรวจสอบประกันโรคโควิด-19 ก่อนเข้าประเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ข้อมูลการขอคืนภาษีสินค้า (Tax Refund) ของกรมสรรพากร สำหรับการดำเนินการต่อไปจะมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกฯ กับหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

6 ระบบการออกบัตรสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์


ประชาชนสามารถขอรับหนังสือรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคโควิด-19 หรือ Vaccine Passport เพื่อใช้ในการเดินทางไปต่างประเทศผ่านระบบ e-Service มีการพัฒนาระบบออกบัตรสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ให้แสดงชุดข้อมูลสุขภาพของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันสมุดสุขภาพประชาชน H4U (Health for you) และแอปพลิเคชันทางรัฐ นอกจากนี้มีแผนในการพัฒนางานบริการใบรับรองแพทย์ดิจิทัลในแอปพลิเคชัน และ Line official หมอพร้อม โดยเชื่อมต่อและขยายไปยังโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10

7 ระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน


กรมการจัดหางานได้เชื่อมโยงข้อมูลกำลังแรงงานผ่านระบบ Big Data กระทรวงแรงงาน และแพลตฟอร์มกรมการจัดหางาน ข้อมูลตำแหน่งงานว่างของบริษัทจัดหางานมาแสดงบนระบบ “ไทยมีงานทำ” รวมทั้งลงนามบันทึกความเข้าใจเพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านการส่งเสริมการมีงานทำ และเชื่อมโยงข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมผ่านหน่วยงานรัฐและเอกชนในระบบ “ไทยมีงานทำ” ทั้งนี้ กรมการจัดหางานมีการจัดตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการจัดทำระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นกลไกการขับเคลื่อนระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานในระยะยาวต่อไปด้วย

8 หนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (One Identification : ID One SME)


สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้พัฒนาระบบต้นแบบการลงทะเบียน SME ID และระบบ Single Sign-on ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ทำให้ผู้ประกอบการสามารถใช้หมายเลข ID เพียงตัวเดียวในการเข้าถึงบริการของภาครัฐในทุกหน่วยงาน เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนา SME รวมทั้งประชาสัมพันธ์และบริหารจัดการสิทธิประโยชน์เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการลงทะเบียนในระบบมากขึ้น

9

ระบบการอนุญาตวัตถุอันตราย ณ จุดเดียว (Hazardous Substance Single Submission : HSSS)



กรมโรงงานอุตสาหกรรมได้เชื่อมโยงระบบ HSSS กับกรมปศุสัตว์ ทดสอบระบบเบื้องต้นกับกรมประมง และจัดทำคู่มือการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ HSSS พร้อมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลการอนุญาตบนระบบ HSSS กับหน่วยงานเป้าหมายแล้วเสร็จ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิชาการเกษตร และกรมประมง รวมทั้งพัฒนาการออกใบอนุญาตของกรมโรงงานอุตสาหกรรมให้ไปสู่ในรูปแบบการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (e-License)

10

ระบบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) พืช ประมง และปศุสัตว์



กรมหม่อนไหมและกรมปศุสัตว์สามารถนำระบบ GAP มาให้บริการบนระบบ Biz Portal ได้แล้วเสร็จ ส่วนการพัฒนา ระบบ GAP ที่หน่วยงานดำเนินการเองและสามารถให้บริการผ่านออนไลน์ได้แล้วจำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมวิชาการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรมประมง และสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ สำหรับการดำเนินการในระยะต่อไปจะพัฒนาและเชื่อมโยงบริการ e-Service ของระบบ GAP พืช ประมง ปศุสัตว์ ผ่านแพลตฟอร์ม GAP เพียงช่องทางเดียว

11

ระบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร และการขอรับความช่วยเหลือด้านการเกษตร



สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรได้จัดทำระบบต้นแบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร ให้บริการตรวจสอบกิจกรรมทางการเกษตรของเกษตรกรแต่ละราย และรายงานประวัติการใช้ประโยชน์ที่ดินแต่ละจังหวัด นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกรได้พัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกรให้สามารถยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์แล้วเสร็จ ได้แก่ กรมประมง กรมหม่อนไหม กรมส่งเสริมการเกษตร และกรมปศุสัตว์ สำหรับการดำเนินการในระยะต่อไปจะพัฒนาระบบฐานข้อมูลเกษตรกรกลาง (Farmer One) เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่แพลตฟอร์มกลาง One Stop Service และการรับความช่วยเหลือด้านการเกษตร

12

ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ National Single Window (NSW)



กรมศุลกากรสามารถเชื่อมโยงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์/ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW กับ 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กรมการปกครอง และกรมการอุตสาหกรรมทหาร ได้แล้วเสร็จ และดำเนินการผลักดันการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ สำหรับประกอบการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าส่งออก (ราย Shipment) ให้ครบถ้วน

รอบรู้ ก.พ.ร.



จากการขับเคลื่อนงานบริการ e-Service ตาม 12 งานบริการ Agenda สำคัญ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อประชาชนและภาคธุรกิจไม่เพียงแต่ทำให้เกิดการเข้าถึงบริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศอีกด้วย หากพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้โดยแบ่งกลุ่มงานตามภาพด้านบนที่แบ่งเป็น 5 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล เช่น การมีแอปพลิเคชัน ThaiID ช่วยในการยืนยันตัวตนเพื่อการเข้าใช้งานบริการของภาครัฐโดยไม่ต้องจดจำ User ID และ Password ในการเข้าใช้บริการภาครัฐในหลายบริการที่ต่างกัน กลุ่มที่ 2 กลุ่มงานบริการสาธารณะ เช่น การมีแอปพลิเคชัน LandsMaps ที่ช่วยให้การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเรื่องง่าย กลุ่มที่ 3 กลุ่มเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น การมีระบบ “ไทยมีงานทำ” ที่ช่วยส่งเสริมการมีงานทำเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านแรงงานให้ทัดเทียมนานาชาติ กลุ่มที่ 4 กลุ่มนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ เช่น การจัดทำ Vaccine Passport เพื่อใช้ในการเดินทางไปต่างประเทศในช่วงโควิด-19 การจัดทำเว็บไซต์ Entry Thailand เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยวทราบข้อมูลตั้งแต่ก่อนเดินทางมาถึง ระหว่างเดินทางหรือพำนัก และก่อนเดินทางออกจากราชอาณาจักร และกลุ่มที่ 5 กลุ่มเปิดกว้างให้กับประชาชน การมีศูนย์ร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จจะช่วยให้ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนหน่วยงานต่าง ๆ และติดตามสถานะได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การขับเคลื่อนการดำเนินการตาม Agenda ดังกล่าวจะสิ้นสุดตาม Roadmap ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการทบทวนงานบริการ Agenda 12 งานบริการ และจัดทำข้อเสนอแนะงานบริการ Agenda สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 - 2570 ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาต่อไป

Good
GOVERNANCE
on the **MOVE1**

GOOD GOVERNANCE on the MOVE 1

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 เดือนมีนาคม 2567



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
59/1 ถนนพหลโยธิน แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทร. 02 356 9999 โทรสาร 02 356 9910
E-mail: saraban@opdc.go.th



ลุ้นรับของรางวัล!!
พัฒนาพक्พา
10 รางวัล

เพียงตอบแบบประเมินความพึงพอใจวารสาร

SCAN ME

