



# นวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1

## ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

เริ่มต้น 3 พฤศจิกายน 2568 ถึง 20 กุมภาพันธ์ 2569

## ผู้รับผิดชอบ

นางสาวกชกร จิตตะเสน รหัสนีสิต 651011049  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

## อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.บุญญวัฒน์ จิตประคอง

## พี่เลี้ยงในหน่วยงาน

นางสาวกรรณิการ์ วรรณราช  
ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

## สแกนคิวอาร์โค้ด



## ที่มาและความสำคัญ

ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 กรมสรรพสามิตมุ่งปฏิรูปการทำงานสู่การบริหารภาครัฐแนวใหม่(New Public Management) เพื่อลดข้อจำกัดของระบบราชการแบบเดิม โดยเฉพาะในพื้นที่ยุทธศาสตร์อย่างจังหวัดสมุทรปราการที่มีความหนาแน่นของผู้ประกอบการสูง ระบบเดิมสร้าง "ต้นทุนแฝง" ให้ประชาชนทั้งจากวิกฤตจราจรและการเสียโอกาสในการประกอบอาชีพจากการต้องมาติดต่อในเวลาราชการ ขณะที่เจ้าหน้าที่ต้องเผชิญภาวะงานธุรการท่วมท้นและความเสี่ยงในการจัดการเงินสด จึงมีการนำนวัตกรรมการต่อใบอนุญาตผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส 24 ชั่วโมง มาใช้เพื่อกระจายอำนาจการบริการไปสู่มือประชาชน มุ่งเน้นการลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ และสร้างสมดุลระหว่างการกำกับดูแลตามกฎหมายกับการอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการลดขั้นตอนการทำงานและภาระงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต
2. เพื่อประเมินความสะดวกสบายและผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชนผู้รับบริการ



นำใบอนุญาตไปแสดงหน้าเคาท์เตอร์เซอร์วิส 7-11 แสแกนบาร์โค้ดและจ่ายเงิน



## ผลการศึกษา

นวัตกรรมนี้ช่วยปฏิรูปกระบวนการทำงานภายในให้คล่องตัว โดยใช้ระบบดิจิทัลลดภาระงานธุรการที่ซ้ำซ้อนและความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทไปปฏิบัติงานเชิงรุกที่มีคุณค่าสูงได้มากขึ้น ในมิติของผู้รับบริการ สามารถลดต้นทุนธุรกรรมทั้งด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่ามกลางวิกฤตจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงช่วยสร้างความยืดหยุ่นและส่งเสริมความยินยอมพร้อมใจในการชำระภาษี ซึ่งเป็นโมเดลความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

## อภิปรายผลการศึกษา

การนำระบบอัตโนมัติผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสมาใช้ ช่วยลดความเสี่ยงด้านข้อมูลและขจัดความผิดพลาดในการบันทึกภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถโยกย้ายไปปฏิบัติการกิจหลักเชิงรุก เช่น การตรวจสอบสินค้าหนีภาษี ซึ่งสร้างรายได้คืนสู่รัฐได้มากกว่างานเอกสารแบบเดิมความสำเร็จนี้สะท้อนการปรับทัศนคติของภาครัฐที่มองพลเมืองเป็น "ลูกค้า" โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความยืดหยุ่นด้านเวลาและสถานที่ซึ่งช่วยลดต้นทุนค่าเสียโอกาสให้แก่ผู้ประกอบการและเปลี่ยนจากการใช้มาตรการบังคับมาเป็น การสร้างความยินยอมพร้อมใจในการเสียภาษีผ่านบริการที่เข้าถึงง่ายและเท่าเทียม ตามหลักการบริหารปกครองแบบเครือข่ายและรัฐบาลดิจิทัล