

การจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร
กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร
Knowledge Management of Customs Tariff Standard Section, Customs Tariff
Standard Division of Royal Thai Customs

สุวิชญา ชลสินธุ์**

Suwitchaya Chonsinthu

6414830053@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยการใช้การวิจัยเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 8 คน จากการวิจัยการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรผ่าน 4 องค์ประกอบ คือ คน กระบวนการ เทคโนโลยี และ กลยุทธ์องค์การ พบว่า บุคคลที่มีส่วนในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ 1.ผู้อำนวยการส่วน 2.หัวหน้าฝ่าย 3.บุคลากรทุกคนในส่วน ส่วนกระบวนการจะพบว่าเป็นไปตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนคือ การบ่งชี้ความรู้ การสืบค้นความรู้ การจัดเก็บความรู้ การกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ สำหรับด้านเนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นพบว่าเทคโนโลยีถูกนำมาช่วยในการจัดเก็บความรู้ที่เป็นหัวใจหลักในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่าการจัดการความรู้เป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์การในด้านของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ คือ 1.การมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน 2.บุคลากรขาดความรู้และประสบการณ์ 3.การขาดการจัดเก็บข้อมูล 4.การมีภาระงานที่เยอะ และ 5.การขาดการจัดการองค์ความรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหา 1.ควรให้มีการอบรมบุคลากร 2.ควรจัดผู้เชี่ยวชาญให้ประจำอยู่แต่ละส่วน 3.ควรมีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ที่จำเป็น 4.ควรมีการจัดทำ Checklist ข้อมูลของสินค้า 5.ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ; เทคโนโลยีสารสนเทศ ; กลยุทธ์

Keywords: Knowledge Management ; Information Technology ; Strategy

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องกาจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

**นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

จากปัญหาประสิทธิภาพ คุณภาพ และ การบริหารของหน่วยงานภาครัฐจะพบว่า มีความบกพร่อง ในด้านการทำงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น การทุจริต และการขาดจริยธรรมของบุคลากร กำลังคนขาดคุณภาพ และปัญหาอื่น ๆ ของหน่วยงานภาครัฐรัฐบาลจึงได้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารงานของภาครัฐออกมาใน รูปแบบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการใช้ ทรัพยากรในการบริหารองค์การเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนครอบคลุมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ มีการ บริหารงานอย่างมีความรับผิดชอบ มีการกำหนดกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ ปฏิบัติงานอย่างมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

นอกจากนี้ยังมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้มีการกำหนดขอบเขตเป้าหมาย ในการปรับปรุงภารกิจ และเป้าหมายของส่วนราชการเพื่อให้สามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับระบบราชการไทยใน บริบทไทยแลนด์ 4.0 ที่รัฐบาลได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทย ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 หรือประเทศไทย 4.0 ดังนั้นเพื่อรองรับ นโยบายเหล่านี้ระบบราชการจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงและปฏิรูปเพื่อรองรับและส่งเสริม การเข้าสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 ด้วยเช่นกัน

กรมศุลกากรเอง ในฐานะที่เป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า จัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออก รวมถึงการให้สิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการค้าและบริการก็ได้มีการนำนโยบายในการพัฒนาองค์การ และการพัฒนาความรู้ใน องค์การเพื่อเตรียมตัวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้และการสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการของกรมศุลกากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมแก่องค์การ

ทั้งนี้ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรนั้นก็ก็เป็นหน่วยงานหนึ่ง ภายใตกรมศุลกากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการกำหนดและพัฒนามาตรฐานในการวินิจฉัย พิกัดศุลกากรให้เป็นไปตาม มาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมนิ (HS Code) พัฒนาระบบฐานข้อมูล พิกัด ศุลกากร และบริหารฐานข้อมูลให้ทันสมัย รวมถึงการให้บริการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรซึ่ง เป็นหัวใจหลักของกรมศุลกากร

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่าในการทำงานในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องมี ความรู้ความสามารถเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของสินค้าต่าง ๆ เพื่อให้การพิจารณาประเภทพิกัด อัตราศุลกากรให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานสากลโดยในการปฏิบัติงานนั้นผู้ปฏิบัติงาน จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ มาใช้ในการปฏิบัติงานอีกทั้งต้องอาศัยการถ่ายทอดความรู้ ไม่ว่าจะมีความรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ความรู้ที่ถูกระดมโดยผู้มีประสบการณ์ในองค์การ และความรู้ที่ถูกจัดเก็บ หรือรวบรวมไว้ตามที่ต่าง ๆ ดังนั้นจะพบว่ากระบวนการจัดการความรู้ภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตรา ศุลกากรเป็นสิ่งที่จะต้องทำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิด ประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลของสินค้า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการ

ความรู้ของบุคลากรภายในกองมาตรฐานพิกัตตราศุลกากรซึ่งเป็นหัวใจหลักในการทำงานเพื่อให้ทราบถึง การจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ตลอดจนศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการจัดการความรู้ภายในส่วนมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากตำรา บทความ ทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงรายงานการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้าง (structured interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานอยู่ในส่วน มาตรฐานพิกัตตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร กรมศุลกากร

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีการกำหนด หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกโดยพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน ได้แก่ นักวิชาการ ศุลกากรชำนาญการพิเศษ 1 คน นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ 1 คน นักวิชาการศุลกากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ภายในส่วนมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร 1-6 มาเป็นเวลามากกว่า 2 ปี จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดย สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยประเด็นคำถามจะเป็นประเด็นคำถามที่สามารถตอบ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามตายตัว และมีข้อกำหนด ที่แน่นอน จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการใช้คำถามเดียวกัน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย ผลงานวิจัย และอื่นๆที่มี การบันทึกไว้แล้วโดยผู้

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเลือก วิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยที่ผู้วิจัยจะ ถามคำถามไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตตราศุลกากร กองมาตรฐาน พิกัตตราศุลกากร กรมศุลกากร ดังนี้

1. การจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

จากการศึกษาการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรผ่านองค์ประกอบในการจัดการความรู้ 4 องค์ประกอบ คือ คน กระบวนการ เทคโนโลยี และ กลยุทธ์องค์การ พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 คือ “คน” จะพบว่าบุคคลที่มีส่วนในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

1. ผู้อำนวยการส่วน ซึ่งทำหน้าที่ในการวางขอบเขต หรือ วางนโยบายให้บุคลากรภายในส่วนมีการจัดการความรู้ของส่วนงานตัวเอง รวมถึงการจัดการถ่ายทอดความรู้ที่มีและนำข้อมูลความรู้ใหม่ ๆ หรือเรื่องที่น่าสนใจมาทำการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรภายในฝ่าย

2. หัวหน้าฝ่าย ซึ่งทำหน้าที่ในการกลั่นกรองข้อมูลต่าง ๆ การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ภายในส่วนงานมาทำการจัดการความรู้ภายในส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็น การทำ knowledge sharing หรือ การทำ coaching & monitoring นอกจากนี้ในบางส่วนงานหัวหน้าฝ่าย ยังมีการสร้าง Google drive เอาไว้เพื่อเป็นการรวบรวมความรู้ภายในส่วน และเผยแพร่ให้แก่ทุกคนได้รับทราบ

3. บุคลากรทุกคนภายในส่วน ซึ่งบุคลากรจะทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ โดยนำเรื่องที่น่าสนใจ หรือความรู้ที่ตนเองได้มีการค้นคว้าหาความรู้ที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน มาแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดกับคนในฝ่าย รวมถึงมีการจัดเก็บความรู้ที่มีไปจัดเก็บรวบรวมไว้ใน Google Drive เพื่อสะดวกต่อการค้นหา

องค์ประกอบที่ 2 คือ “กระบวนการ” กระบวนการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร สามารถแบ่งได้เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ การทำงานในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรนั้นจำเป็นต้องใช้ความรู้ในการทำงานที่หลากหลาย โดยแต่ละส่วนจะมีการใช้ความรู้ในการทำงานไม่เหมือนกัน โดยความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงานที่แตกต่างกันในแต่ละส่วน เช่น ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์ และอื่น ๆ นอกจากนี้ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของแต่ละส่วนงานแล้ว ยังมีความรู้พื้นฐานที่ทุกส่วนงานต้องใช้ในการทำงานคือ ความรู้ด้านหลักเกณฑ์การตีความ ความรู้ด้านการอ่านพิกัดอัตราศุลกากร ความรู้ด้านพรก.พิกัดอัตราศุลกากร กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร รวมไปถึงประกาศและคำสั่งต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2. การสืบค้นความรู้ โดยส่วนใหญ่เน้นบุคลากรภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรได้มีการได้มีการหาความรู้จาก 4 แหล่งหลัก ๆ คือ จากช่องทางออนไลน์ เช่น ในระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ข้อมูลความรู้จากระบบ Intranet ของกรมศุลกากร จาก Youtube ผลการพิจารณาจาก WCO และยังมีแสวงหาความรู้จากช่องทางอื่น ๆ อีก เช่น จากการสอบถามผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ และจากหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ (Journal) ต่าง ๆ

3.การจัดเก็บความรู้ ในปัจจุบันนั้นก็ได้มีผลการวิจัยพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งเป็นความรู้ที่เผยแพร่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร ให้สามารถเข้าไปสืบค้นหาความรู้ของสินค้าต่าง ๆ และนอกจากนี้ในบางส่วนงานก็ยังได้มีการนำ Google drive เข้ามาใช้ในการรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และทำให้เจ้าหน้าที่ภายในส่วนสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา

4. การกลั่นกรองความรู้ ในปัจจุบันนี้ทางกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (KM) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรขึ้นมาเพื่อรวบรวมความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานภายในกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร รวมถึงมีการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบ รวบรวมและเผยแพร่ผลการพิจารณาจำแนกปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบงานที่เข้ามาเพื่อดูว่าข้อมูลที่ผ่านคณะทำงานฯ แล้วมีการลงระบบอย่างถูกต้องหรือไม่ และมีรูปแบบเดียวกันหรือไม่เตรียมพร้อมที่จะเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก

5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กัน โดยมีการจัดทำ Knowledge Sharing กันมีการกำหนดหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ หรือ กำลังเป็นประเด็นเพื่อให้บุคลากรภายในฝ่ายไปหาความรู้มาเพื่อนำมาแลกเปลี่ยนกัน และมีการแบ่งปันความรู้ให้บุคคลภายนอกส่วนงานโดยมีการจัดทำออกมาในรูปของ Power point เพื่อนำไปถ่ายทอดอบรมให้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอก เช่น นำความรู้ไปอบรมให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ในหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ ส่วนภายนอกองค์กรก็จะเป็นการนำความรู้ภายในส่วนไปอบรมแก่ผู้ประกอบการ ในหลักสูตรผู้ชำนาญการ หรือว่าการเผยแพร่ข้อมูลผลการวินิจฉัยในหน้า Tariff e-Service อีกทั้งมีการจัดทำข้อมูลเพื่อไปเผยแพร่ในระบบ Customs E-learning เพื่อให้บุคลากรภายในกรมศุลกากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา และการทำ Coaching & Mentoring ซึ่งเป็นการให้บุคลากรในส่วนงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในส่วนงานของตน รับผิดชอบในการเป็นที่ปรึกษาและสอนงานให้แก่บุคลากรในส่วนงานของตนเอง

องค์กรประกอบที่ 3 คือ “เทคโนโลยี” จากการศึกษาพบว่าในส่วนพิกัดอัตราศุลกากรได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ แบ่งได้ออกแบบ 3 รูปแบบ คือ

1. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสืบค้นความรู้ ซึ่งมีระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการทำงานได้ รวมถึงความรู้ที่มีการเผยแพร่ในหน้า Intranet ของกรมศุลกากรที่จะเป็นประโยชน์ในการทำงาน เช่น ผลการตีความพิกัดสินค้าจาก WCO

2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บรวบรวมความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้นั้นจะมีการเก็บไว้ในระบบ Intranet ของกรมศุลกากร รวมถึงในส่วนงานเองก็ได้มีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ใน Google drive

3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งทางส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรก็ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลการพิจารณาไว้ที่หน้า Tariff E-service เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถใช้ในการสืบค้นข้อมูล รวมถึงมีการเผยแพร่เรื่องที่น่าสนใจในแต่ละเดือนไว้ในหน้า intranet ของกรมศุลกากร และนอกจากนี้ ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบของการจัดอบรมความรู้แก่ผู้ประกอบการแบบออนไลน์

องค์กรประกอบที่ 4 คือ “กลยุทธ์องค์กร” จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร เป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กรในด้านของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เนื่องจากการจัดการความรู้จะทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้ รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งในปัจจุบันทางกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรเองก็ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (KM) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรขึ้นมาในการรวบรวมความรู้ในส่วนงานอีกด้วย นอกจากนี้ทางกรมเองก็ได้มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ในหลายรูปแบบ เช่นการจัดอบรมความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรซึ่งจะเป็นการพัฒนาขีดความสามารถ และประสิทธิภาพของคนในองค์กร รวมถึงการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัตอัตราบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่ได้เกษียณอายุไปแล้วเข้ามาช่วยให้การให้ความรู้ และให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในกรมบุคลากร

2. ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กรมบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กรมบุคลากร มีดังนี้

1. การมีพื้นฐานความรู้ของบุคลากรภายในส่วนที่ต่างกัน เนื่องด้วยส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรรับผิดชอบในการตีความพิกัตอัตราบุคลากรซึ่งแต่ละส่วนงานตั้งแต่ส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร 1 - 6 นั้นจะต้องใช้ความรู้ที่ต่างกันไปซึ่งการมีพื้นฐานที่ต่างกันจะทำให้การเรียนรู้ของแต่ละคนมีความช้าหรือเร็วไม่เท่ากัน

2. บุคลากรขาดความรู้และประสบการณ์เนื่องจากในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรนั้นส่วนใหญ่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรจะมีประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 1-4 ปีเท่านั้น บุคลากรมีการย้ายเข้า – ออกอยู่บ่อยครั้งรวมถึงไม่มีผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัตอัตราบุคลากรประจำอยู่ในแต่ละส่วน ทำให้ไม่มีบุคลากรที่สามารถถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่ได้

3. การขาดการจัดเก็บข้อมูลเนื่องจากส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรไม่ได้มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระเบียบ แต่ละส่วนงานมีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบที่ต่างกันซึ่งทำให้ความรู้ มีการกระจายอยู่ในหลาย ๆ ที่รวมถึงความรู้ที่อยู่ในบุคลากรเองเมื่อไม่ได้มีการบันทึก หรือจัดเก็บไว้เวลาที่มีการโยกย้ายความรู้ก็จะไม่ถูกส่งต่อไปถึงบุคลากรใหม่

4. การมีภาระงานที่เยอะ เนื่องจากบุคลากรภายในส่วนมีจำนวนน้อยจึงทำให้มีภาระงานที่ค่อนข้างเยอะส่งผลให้บุคลากรภายในส่วนไม่มีเวลาที่จะมาใช้ในการจัดการความรู้

5. การขาดการจัดการองค์ความรู้ระหว่างกันในการจัดการความรู้จะมีการนำเรื่องที่แต่ละคนสนใจมาทำการแลกเปลี่ยนแต่ในบางครั้งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงานของแต่ละคน ส่งผลให้การทำงานอาจจะไม่ได้ถูกพัฒนาเท่าที่ควรเนื่องจากองค์ความรู้ที่จะต้องใช้จริง ๆ กลับไม่มีการนำมาแลกเปลี่ยนกัน

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กรมบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กรมบุคลากร มีดังนี้

1. ควรจะต้องให้มีการอบรมบุคลากรทุกคนที่เข้ามาทำงานในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรใหม่ โดยอาจจะมีการจัดอบรมความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการทำงาน หรืออัปเดตความรู้ หรือข้อมูลที่ได้จากการประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง ทุก ๆ 3 เดือน

2. ควรจะมีการจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ และ ความเชี่ยวชาญอยู่แต่ละส่วนเพื่อนำความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดแก่บุคลากรใหม่ รวมถึงต้องมีการจัดหาคนที่มีความรู้ที่ตรงกับสายงานที่ทำงานเพื่อที่จะทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน โดยอาจรวบรวมไว้ในรูปแบบของเอกสาร หรือในรูปแบบของไฟล์ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านี้ได้ง่ายขึ้น หรืออาจมีการทำเป็นวิดีโออธิบายข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้ามาหาความรู้ได้มี โดยควรจะต้องมีการจัดทำโครงการในการจัดระเบียบ รวบรวม องค์ความรู้ต่าง ๆ ขึ้นมาโดยเฉพาะ และกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อให้การจัดระเบียบเกิดประสิทธิภาพและทำได้จริง

4. ควรมีการจัดทำ Checklist ข้อมูลของสินค้าต่าง ๆ รวมถึงควรมีการรวบรวมและคัดเลือกองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในการจัดการความรู้โดยอาจจะทำเป็นกระดาษคำถามเพื่อถามบุคลากรภายในส่วนงานว่าความรู้อะไรที่เป็นที่ต้องการในขณะนั้น

5. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง กล่าวคือเมื่อบุคลากรภายในส่วนงานมีงานที่จะต้องทำค่อนข้างมาก เนื่องจากบุคลากรในฝ่ายน้อยส่งผลให้ไม่ได้มีการจัดการความรู้ดังนั้นจึงต้องมีการขออัตรากำลังเพิ่มเพื่อที่จะเข้ามาช่วยลดภาระงาน และจะสามารถทำให้บุคลากรภายในส่วนมีเวลาในการแลกเปลี่ยนความรู้กัน

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กรมศุลกากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากร กรมศุลกากร

จากการศึกษาการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรผ่าน องค์ประกอบ ในการจัดการความรู้ 4 องค์ประกอบ คือ คน กระบวนการ เทคโนโลยี และ กลยุทธ์องค์การ พบว่า

1. คน สำหรับในด้านของคนที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการความรู้ นั้น จากการวิจัยพบว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราบุคลากรนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ

1.1 ผู้อำนวยการส่วน ที่วางขอบเขต หรือ วางนโยบายให้บุคลากรภายในส่วนมีการจัดการความรู้ของส่วนงานตัวเอง รวมถึงการจัดการถ่ายทอดความรู้ที่มี รวมถึงหาเรื่องข้อมูลความรู้ใหม่ ๆ หรือเรื่องที่น่าสนใจมาทำการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรภายในฝ่าย สอดคล้องกับ Mercy Harper (2019) ที่ได้มีการให้ความเห็นว่า ในการจัดการความรู้นั้นผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการรับผิดชอบและวางนโยบายในการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนให้เป็นที่ไปตามกลยุทธ์ขององค์การ

1.2. หัวหน้าฝ่าย ที่ทำหน้าที่ในการกลั่นกรองข้อมูลต่าง ๆ ก่อนที่ความรู้ หรือผลพิจารณาต่าง ๆ จะถูกจัดเก็บเข้าสู่ระบบเพื่อเป็นข้อมูลให้บุคลากรภายในส่วนงานได้มีการเข้ามาหาความรู้ได้ รวมถึงหัวหน้ายังทำหน้าที่ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ภายในส่วนงานมาทำการจัดการความรู้ภายในส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็น การทำ knowledge sharing หรือ การทำ coaching & monitoring สอดคล้องกับ พิมพ์ชนก ไชยรัตน์ (2562, หน้า 27-31) ที่ให้ความเห็นไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร (Employee Development) โดยการมอบหมายงานพิเศษ เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง (Coaching) จะเป็นการขยายและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และจะช่วยในการพัฒนาในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์อีกด้วย และนอกจากนี้หัวหน้าฝ่ายยังมีการสร้าง Google drive เอาไว้เพื่อเป็นการรวบรวมความรู้ภายในส่วน และเผยแพร่ให้แก่ทุกคนได้รับทราบ

1.3. บุคลากรทุกคนภายในส่วน ซึ่งบุคลากรจะทำหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ โดยนำเรื่องที่น่าสนใจ หรือความรู้ที่ตนเองได้มีประสบการณ์ว่าหาความรู้ที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยน ความรู้ความคิดกับคนในฝ่ายรวมถึงมีการจัดเก็บความรู้ที่มีไปจัดเก็บรวบรวมไว้ใน Google Drive เพื่อสะดวกต่อการค้นหา

2. สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ของกองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรจะพบว่ามีลักษณะที่สอดคล้องกับชานาธิป ลีสิน (ม.ป.ป.) ที่มองว่ากระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

2.1. การบ่งชี้ความรู้ ซึ่งเป็นขั้นของการพิจารณาว่าองค์กรมียุทธศาสตร์ พัทธกิจ และ เป้าหมายอะไร และในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นต้องมีการใช้ความรู้ใดบ้าง พบว่าพันธกิจของกรมศุลกากรนั้นจะเน้นการอำนวยความสะดวกทางการค้า ส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยมาตรการทางการค้า รวมถึงการจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งหน้าที่ของกองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรที่ต้องมีการดำเนินพิจารณาจำแนกประเภทประเภทพิกัตอัตราศุลกากร รวมถึงให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจะพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรต้องมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ คือ ความรู้เรื่องหลักเกณฑ์การตีความพิกัตศุลกากรที่จะถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์และตีความประเภทของสินค้าต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องและเป็นสากล รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ หรือ คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยจะใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องมีการให้ความรู้ หรือให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร จึงทำให้บุคลากรในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรจะต้องมีความรู้สามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลของสินค้าต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

ในปัจจุบันความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร นั้นมีแหล่งข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้ ดังนี้ 1. สืบค้นในระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร 2. สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตต่าง 3. สืบค้นในระบบ Intranet ภายในของกรมศุลกากร 4. สืบค้นจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ

2.2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ในการสร้างและแสวงหาความรู้จะพบว่าภายในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร มีการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัตอัตราศุลกากรที่ได้เกษียณอายุไปแล้วมาเป็นที่ปรึกษา เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และนอกจากนี้ในด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น เพื่อให้บุคลากรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลของสินค้าได้อย่างถูกต้องจึงต้องมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการทำงาน โดยจะศึกษาจากผลการวิจัยพิกัตศุลกากรของ WCO รวมถึงศึกษาจากระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร (หน้าเขียว) ที่บุคคลอื่นได้มีการวิจัยตีความสินค้าไว้ ทำให้ได้เรียนรู้วิธีและรูปแบบการวิเคราะห์สินค้านอกจากนี้ยังมีการแสวงหาและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรภายในส่วน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่เท่าเทียมกันรวมถึงการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการสอนงาน (Customs coaching program) ซึ่งคือการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติจริงภายใต้การให้คำแนะนำและปรึกษาจากบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ และการพัฒนาบุคลากรด้วยการเป็นพี่เลี้ยง (Customs mentoring program)

2.3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ พบว่าความรู้ที่ถูกนำมาใช้งานของบุคลากรภายในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรนั้นส่วนใหญ่จะมีการเก็บรวบรวมไว้ในระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการดำเนินงานไว้ในระบบ Intranet ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศ

ภายในกรมศุลกากร และนอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลคำวินิจฉัยพิกัตอัตราศุลกากรไว้ในระบบ Tariff e-service ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการสอบถามคำวินิจฉัยพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า และให้บุคลากรและบุคลากรภายนอกสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลอีกด้วย

2.4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ พบว่าในปัจจุบันส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรได้มีการดำเนินงานแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร รวมถึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบรวบรวมและเผยแพร่ผลการพิจารณาจำแนกปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ พาณิช (ม.ป.ป.) ในเรื่องของการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ให้ความเห็นว่าการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน รวมถึงต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้นจะพบว่าการทำงานในการจัดการความรู้รวมถึงคณะทำงานให้การตรวจสอบผลการพิจารณา นั้นเป็นการกำหนดผู้รับผิดชอบ รวมถึงแผนงานหน้าที่ ที่ต้องรับผิดชอบที่ชัดเจน และจะสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วย

2.5. การเข้าถึงความรู้ พบว่าในปัจจุบันส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรได้มีการดำเนินการนำความรู้ที่มีภายในหน่วยงานออกมาทำการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จะสามารถนำไปใช้ในองค์กรได้ผ่าน ระบบ Intranet ภายในของกรมศุลกากรซึ่งจะส่งผลให้การเข้าถึงความรู้ของบุคลากรภายในกรมศุลกากรสามารถทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาระบบ Customs E-learning ขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ของบุคลากรทั้งในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายนอกกองให้สามารถค้นหาความรู้ได้ง่ายอีกด้วย

2.6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งก็คือการนำความรู้ที่มีในองค์กรมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันกันด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ โดยแบ่งเป็นการแบ่งปันความรู้ภายในหน่วยงาน และการแบ่งปันความรู้ภายนอกหน่วยงาน สำหรับการแบ่งปันความรู้ภายในหน่วยงานนั้นจะมีการจัดการทำ KM ทุกเดือน โดยมีการสลับเปลี่ยนบุคลากรผู้ให้ความรู้โดยเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างง่าย ๆ ในขอบเขตของงานที่ตนเองทำเป็นประจำและเกิดความรู้ความเข้าใจในงานนั้น ๆ เพื่อมาแบ่งปันความรู้ให้แก่บุคลากรภายในฝ่ายซึ่งการกระทำดังกล่าวเป็นการจัดการความรู้ที่ง่าย ๆ ที่จะสามารถช่วยให้บุคลากรภายในส่วนของตนได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้นได้ สอดคล้องกับ อรรถวรงค์ น้อยวัฒน์ (2556) ที่ได้อธิบายถึง หลักการที่สำคัญในการจัดการความรู้ ซึ่งก็คือการดำเนินการที่ง่ายที่สุดอาจจะเริ่มจากกิจกรรมภายในส่วนงานมีการทำกิจกรรมกลุ่มในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างคนในส่วนโดยการดำเนินการอย่างง่ายที่สุดนี้จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ง่ายและรวดเร็วด้วย และนอกจากนี้ยังมีการจัดทำข้อมูลเพื่อไปเผยแพร่ในระบบ Customs E-learning เพื่อให้บุคลากรภายในกรมศุลกากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา รวมถึงการทำ Coaching & Mentoring ซึ่งเป็นการให้บุคลากรในส่วนงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในส่วนงานของตนรับผิดชอบในการเป็นที่เลี้ยงและสอนงานให้แก่บุคลากรในส่วนงานของตนเองสำหรับการแบ่งปันความรู้ให้บุคคลภายนอกส่วนงานนั้นก็มีการจัดทำออกมาในรูปของ Power point เพื่อนำไปถ่ายทอดอบรมให้แก่บุคลากรทั้งภายในกรมศุลกากรและภายนอก เช่น การจัดทำข้อมูลเพื่อไปเผยแพร่ในระบบ Customs Professional e-Learning Platform เพื่อให้บุคลากรภายในกรมศุลกากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลา การนำความรู้ไปอบรมให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ในหลักสูตรข้าราชการบรรจุใหม่ ส่วนภายนอกองค์กรก็จะเป็นการนำความรู้ภายในส่วน

ไปอบรมแก่ผู้ประกอบการ ในหลักสูตรผู้ชำนาญการ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรของ พิมพ์ชนก ไชยรัตน์ (2562, หน้า 29) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ พร้อมทั้งเป็นการเสริมสร้าง ทักษะและความชำนาญ โดยมีเป้าหมายในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์ประกอบในการจัดการความรู้ในองค์กรสำเร็จได้ตามที่ตั้งเป้าหมาย

2.7. การเรียนรู้ ซึ่งเป็นการนำความรู้ที่มีไปใช้ในการทำงาน เป็นประโยชน์ตัดสินใจรวมถึงการแก้ปัญหาองค์กร ซึ่งความรู้ด้านพิกัตอัตราศุลกากรเป็นความรู้พื้นฐานที่ทุกคนในกรมศุลกากรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ดังนั้นการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรจะทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรมีความรู้ความสามารถที่เท่าเทียมกันสามารถทำงานได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากรไม่ว่าจะเป็นทาง Intranet, Customs E-learning หรือการอบรม จะทำให้บุคลากรที่นำองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปปฏิบัติงาน การลดเวลาการทบทวนข้อมูลสินค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

3. เนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (content/IT)

สำหรับเนื้อหาหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (content/IT) เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการความรู้ สำหรับส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรนั้น พบว่า เทคโนโลยี ถูกนำมาช่วยในการจัดการความรู้ที่มีอยู่ทั้งช่วยในการจัดเก็บความรู้ที่เป็นหัวใจในการทำงานของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร ซึ่งก็คือ ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการทำงาน การนำความรู้ที่มีมาเผยแพร่ในหน้า Intranet ของกรมศุลกากรที่จะเป็นประโยชน์ในการทำงาน เช่น ผลการตีความพิกัตสินค้าจาก WCO หรือ Hot Issues ทั้งนี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนารูปแบบการเข้าถึงความรู้ของ โดยจัดทำออกมาในรูปแบบ Customs Professional e-Learning Platform ที่ถูกจัดทำขึ้นมาเพื่อใช้ในการพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ ของบุคลากร โดยมีการพัฒนาออกมาในรูปแบบของ บทเรียน Online โดยเนื้อหาของบทเรียนออนไลน์จะประกอบไปด้วยเนื้อหาความรู้ที่จำเป็นในงานศุลกากร

นอกจากนี้ยังมีการใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายนอกผ่าน Tariff E-service หรือการอบรมให้ความรู้แบบออนไลน์อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาสินี สุพิชญางกร (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในการบริหารโรงพยาบาลชุมชนสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในด้านเทคโนโลยีการจัดการความรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีเพื่อมาช่วยในการจัดการความรู้ จะก่อให้เกิดช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการสร้างเครือข่ายภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพโดยเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการจัดการความรู้ส่วนใหญ่ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ฐานข้อมูล ช่องทางการให้บริการ รวมถึงช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ และนอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้นั้นพบว่ามีผลสอดคล้องกับ Siriyong (2563) ที่ให้ความเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยประสาน สนับสนุนและอำนวยความสะดวกกระบวนการจัดการความรู้ ทั้ง 3 ด้านคือ

3.1. การแสวงหาความรู้ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยประสานและอำนวยความสะดวก รวมถึงดำเนินการที่จะจัดหาความรู้ที่จำเป็น ซึ่งในส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรก็ได้มีการแสวงหาความรู้จากช่องทางต่าง ๆ เช่น ความรู้ที่มีการเผยแพร่ในหน้า Intranet ของกรมศุลกากรที่จะเป็น

ประโยชน์ในการทำงาน เช่น ผลการตีความพิกัดสินค้าจาก WCO ระบบพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการทำงาน

3.2. การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ เป็นการเผยแพร่และกระจายความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญจะช่วยให้ผู้ดำเนินการจัดการความรู้ผ่านเครือข่ายการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรก็ได้มีการร่วมมือกับสถาบันวิทยาการศุลกากร (สวศ.) จัดทำความรู้ออกมาในรูปแบบ Customs Professional e-Learning Platform เพื่อให้บุคลากรในกรมศุลกากรสามารถเข้าถึงความรู้ ทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ลดข้อจำกัดในด้านเวลาการเดินทาง และสถานที่ประกอบกับยังเป็นการจัดเก็บและรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญเอาไว้ด้วยกัน ทั้งนี้ยังรวมถึงการจัดการอบรมแบบออนไลน์ที่บุคลากรในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรทำหน้าที่ในการเป็นวิทยากรในการบรรยายหลักสูตรต่าง ๆ สำหรับบุคลากรทั้งภายในกรม และภายนอกกรม

3.3. การใช้ประโยชน์จากความรู้ การเรียนรู้จะบูรณาการอยู่ในองค์กรมีอะไรอยู่ในองค์กร สมาชิกองค์กรสามารถรับรู้และประยุกต์ใช้สถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลาซึ่งก็คือการที่บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ตลอดเวลาผ่านเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลทำให้สามารถนำความรู้ที่มีประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

4. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)

พิจารณากรมศุลกากรที่เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกทางการค้า รวมถึงยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรเองที่ต้องการพัฒนาระบบศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก ดังนั้นจึงต้องมีการให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างสมรรถภาพ และพัฒนาขีดสมรรถนะของคนในองค์กรซึ่งกรมศุลกากรนั้นก็ได้มีการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่เกษียณอายุไปแล้วเข้ามาเพื่อเป็นที่ปรึกษาให้แก่บุคลากรภายในกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร รวมถึงในผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรก็ได้มีการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบรวบรวม และเผยแพร่ผลการพิจารณา เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลาวัลย์ สุขยั้ง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา : หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า การให้การสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรรวมถึงนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้จะเป็นตัวการสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ขององค์กรนอกจากนี้กรมศุลกากรยังได้มีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยสถาบันวิทยาการศุลกากร (สวศ.) ซึ่งเป็นสถาบันที่ถูกจัดตั้งขึ้นการดำเนินงานเพิ่มพูนและแลกเปลี่ยนความรู้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมภายในองค์กร (In - House Training) การส่งบุคลากรออกไปอบรมเพิ่มพูนความรู้ภายนอกองค์กรในหลักสูตรต่าง ๆ ๆ จำเป็นและจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร การจัดอบรมความรู้ในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากรจะเป็นการพัฒนาขีดความสามารถ และประสิทธิภาพของคนในองค์กรรวมไปถึงเมื่อความรู้มากขึ้นจะทำให้บุคลากรมีแนวคิดที่มีเหตุมีผลขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานมีการต่อยอดองค์ความรู้ และสะท้อนให้งานออกมาเป็นมาตรฐานสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ ธีรยุส วัฒนาศุโข (2549, 16-20) (อ้างถึงใน คู่มือการจัดการความรู้สู่ "นวัตกรรมองค์กร" สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2561, หน้า 32) ที่ได้ให้ความเห็นว่า การจัดตั้งศูนย์กลางความรู้

(Knowledge Center) เป็นหนึ่งในวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่จะทำให้บุคลากรเกิดแนวคิดใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังจะทำให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรได้อีกด้วย

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร กรมบุคลากร

1. การมีพื้นฐานความรู้ของบุคลากรภายในส่วนที่แตกต่างกันเนื่องด้วยส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร รับผิดชอบในการตีความพิกัดอัตราบุคลากรซึ่งแต่ละส่วนงานตั้งแต่ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 1 - 6 นั้นจะต้องใช้ความรู้ที่แตกต่างกันไปซึ่งการมีพื้นฐานที่แตกต่างกันจะทำให้การเรียนรู้ของแต่ละคนมีความช้าหรือเร็วไม่เท่ากัน

2. การที่บุคลากรขาดความรู้และประสบการณ์เนื่องจากในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรนั้น ส่วนใหญ่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรจะมีประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 1-4 ปี เท่านั้น บุคลากรมีการย้ายเข้า – ออกอยู่บ่อยครั้งรวมถึงไม่มีผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดอัตราบุคลากรประจำอยู่ในแต่ละส่วน ทำให้ไม่มีบุคลากรที่สามารถถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่ได้

3. การขาดการจัดเก็บข้อมูลส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรไม่ได้มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระเบียบโดยที่แต่ละส่วนงานมีการจัดเก็บความรู้ในรูปแบบที่ต่างกันความรู้มีการจัดกระจายไป รวมถึงความรู้ที่อยู่ในบุคลากรเองเมื่อไม่ได้มีการบันทึก หรือจัดเก็บไว้เวลาที่มีการโยกย้ายความรู้ก็จะไม่ถูกส่งต่อไปถึงบุคลากรใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สาวิตรี สกลเศรษฐ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการจัดการความรู้ขององค์กรหลัก ๆ ก็คือการจัดการรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระเบียบรวมถึงทำให้การเข้าถึงข้อมูลค่อนข้างยาก

4. การมีภาระงานที่เยอะ เนื่องจากบุคลากรภายในส่วนมีจำนวนน้อยจึงทำให้มีภาระงานที่ค่อนข้างเยอะ ส่งผลให้บุคลากรภายในส่วนไม่มีเวลาที่จะมาใช้ในการจัดการความรู้

5. การขาดการจัดการองค์ความรู้ระหว่างกันในการจัดการความรู้จะมีการนำเรื่องที่แต่ละคนสนใจมาทำการแลกเปลี่ยนแต่ในบางครั้งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงานของแต่ละคนส่งผลให้การทำงานอาจจะไม่ได้ถูกพัฒนาเท่าที่ควรเนื่องจากองค์ความรู้ที่จะต้องใช้จริง ๆ กลับไม่มีการนำมาแลกเปลี่ยนกัน

จากปัญหาและอุปสรรค ที่กล่าวมาข้างต้นในการจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑาทิพ แจ่มสุวรรณ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 4 กองพิกัดอัตราบุคลากร กรมบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านพิกัดอัตราบุคลากรนั้น คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และประสบการณ์รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ประเด็นที่ 3 แนวทางการแก้ไขปัญหามจัดการความรู้ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร กองมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร กรมบุคลากร มีดังนี้

1. ควรจะต้องให้มีการอบรมบุคลากรทุกคนที่เข้ามาทำงานในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร ใหม่ โดยอาจจะมีการจัดอบรมความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการทำงาน หรืออัปเดตความรู้ หรือ ข้อมูลที่ได้จากการประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง ทุก ๆ 3 เดือน ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตรา

บุคลากรทุกส่วนงานได้รับความรู้ใหม่ ๆ รวมถึงเป็นการนำบุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้

2. ควรจะต้องมีการจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ ควรจะมีการจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญประจำอยู่แต่ละส่วนเพื่อนำความรู้ความสามารถถ่ายทอดแก่บุคลากรใหม่ โดยอาจจะเป็นการเพิ่มตำแหน่ง “นักพิกัดอัตราบุคลากร” ขึ้นมาให้มาประจำอยู่ที่แต่ละส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรเพื่อที่จะทำหน้าที่ในการสะสมและถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรที่เข้ามาอยู่ในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร

3. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ที่จำเป็นในการทำงานโดยอาจรวบรวมไว้ในรูปแบบของเอกสารหรือในรูปแบบของไฟล์ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านี้ได้ง่ายขึ้น รวมถึงถ้ามีข้อมูลใดที่มีความยากในการอธิบายอาจมีการทำเป็นวิดีโออธิบายข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้ามาหาความรู้ได้มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยนันท์ ทองใหญ่ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในการพัฒนาขีดความสามารถของนักตรวจสอบภาษีสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันทางท่อ พบว่า การจัดการความรู้ที่มีสื่อสารกันระหว่างบุคลากรก็ควรที่จะมีการเก็บความรู้ที่ได้เป็นลายลักษณ์อักษรรวมถึงมีการนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเนื่องจากการจัดการความรู้ส่วนใหญ่จะต้องมีการจัดการแลกเปลี่ยนความรู้ในเวลางาน ดังนั้นการที่จะทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้มีประโยชน์สูงสุดจะต้องมีการบันทึก และมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรที่สามารถนำมารวบรวมเพื่อการตรวจสอบได้

4. ควรมีการจัดทำ Checklist ข้อมูลของสินค้าต่าง ๆ รวมถึงควรมีการรวบรวมและคัดเลือกองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร เพื่อนำมาใช้ในการจัดการความรู้ โดยอาจจะทำเป็นกระดาษคำถามเพื่อถามบุคลากรภายในส่วนงานว่าความรู้อะไรที่เป็นที่ต้องการในขณะนั้น รวมถึงมีการคัดเลือกบุคลากรที่จะมาให้ความรู้ด้วย เมื่อบุคลากรมีความรู้ที่ตรงกับการทำงานในขณะนั้นก็จะทำให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ฉันทิศา มุขวิไล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้และการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะโดยควรพิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเป็นการเลือกเรื่องที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น เพื่อสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง กล่าวคือ เมื่อบุคลากรภายในส่วนงานมีงานที่จะต้องทำค่อข้งมาเนื่องจากบุคลากรในฝ่ายน้อยส่งผลให้ไม่ได้มีการจัดการความรู้ ดังนั้นจึงต้องมีการขออัตรากำลังเพิ่ม เพื่อที่จะเข้ามาช่วยลดภาระงาน และจะสามารถทำให้บุคลากรภายในส่วนมีเวลาในการแลกเปลี่ยนความรู้กัน สอดคล้องกับ ชลิตา ศรมณี (2564, หน้า 171-172) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้อให้ KM ประสบความสำเร็จ ที่หนึ่งในปัจจัยนั้น คือ โครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนความรู้ของคนในองค์กรจะดำเนินไปอย่างไรไม่ราบรื่นถ้าขาดโครงสร้างหรือระบบรองรับที่ดีซึ่งโครงสร้างนี้อาจ หมายถึง สิ่งที่จับต้องได้ เช่นสถานที่ อุปกรณ์ต่าง ๆ และสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ระบบกลไกที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาการมีภาระงานที่เยอะเนื่องจากบุคลากรในส่วนมีจำนวนน้อย ทำให้บุคลากรภายในส่วนงานไม่สามารถจัดเวลาในการแลกเปลี่ยนความรู้กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มบุคลากรภายในส่วนและรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างโดยจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราบุคลากรประจำแต่ละส่วนงาน จะ

เป็นกลไกหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรมีเวลาในการนำมาจัดการความรู้รวมถึงมีบุคลากรที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคลากรในส่วนงานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรทั้ง 6 ส่วนควรมีการบันทึกและจัดเก็บความรู้ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในส่วนอย่างเป็นรูปธรรม โดยอาจจะเก็บในรูปแบบของเอกสาร แฟ้มงาน หรือในรูปแบบของไฟล์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่บุคลากรทุกคนในส่วนงานสามารถเข้าไปหาความรู้ได้ ซึ่งจะทำให้ความรู้ที่มีภายในส่วนไม่หายไปตามบุคลากรที่ย้าย - เข้าออกไป

2. ควรมีการกำหนดตำแหน่ง ผู้ชำนาญการด้านพิกัดอัตราบุคลากรประจำอยู่แต่ละส่วนโดยเฉพาะเพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้และเป็นพี่เลี้ยงแก่บุคลากรภายในส่วนงาน

3. ควรมีการจัดทำคู่มือการทำงานของแต่ละส่วนไว้เพื่อที่เวลาบุคลากรใหม่มาจะสามารถที่จะทำงานได้โดยไม่ต้องมาเสียเวลาเรียนรู้ใหม่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณ และ/หรือทำการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เนื่องจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนน้อย ไม่สามารถครอบคลุมจำนวนประชากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากรได้ทั้งหมด จึงอาจจะได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน และอาจจะไม่สามารถนำไปอ้างอิงได้ในวงกว้าง ดังนั้นจึงควรทำการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและทำให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ชัดเจน ละเอียดและครอบคลุมประเด็นทั้งหมดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการ.(ม.ป.ป.) แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการ พ.ศ. 2561 – 2564. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

กองมาตรฐานพิกัดอัตราตุลาการ. (2566). คำสั่งกองมาตรฐานพิกัดอัตราตุลาการ เรื่องจัดตั้งคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (KM) ของกองมาตรฐานพิกัดอัตราตุลาการ(คำสั่งที่ 9/2566). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

กองมาตรฐานพิกัดอัตราตุลาการ. (2566). คำสั่งกองมาตรฐานพิกัดอัตราตุลาการ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบ รวบรวมและเผยแพร่ผลการพิจารณาจำแนกปัญหาพิกัดอัตราตุลาการ(คำสั่งที่ 10/2566). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

คณิดา ราชภรณ์. (2557). หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2565, จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2014/3/2093_5419.pdf

จุฑาทิพ แจ่มสุวรรณ. (2563). การบริหารงานด้านพิกัดอัตราตุลาการของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราตุลาการ 4 กองพิกัดอัตราตุลาการ กรมตุลาการ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ฉันทิธา มุขวิสัย. (2561). การจัดการความรู้และการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ สำนักงานปลัดกระทรวง อุตสาหกรรม. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2565, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560_1561119976_6014830045.pdf
- ชนาธิป ลีนิน. (ม.ป.ป.). การจัดการความรู้คืออะไร : KM?. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2565, จาก <http://ks.rmutsv.ac.th/th/whatiskm>
- ชลิตา ศรมณี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ปริญญาโทของใหญ่. (2555). การจัดการความรู้ในการพัฒนาขีดความสามารถของนักตรวจสอบภาษีสินค้า น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมันทางท่อ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- พิมพ์ชนก ไชยรัตน์. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรม. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลาวัลย์ สุขยั้ง. (2550). การจัดการความรู้ในองค์กร กรณีศึกษา : หน่วยงานธุรกิจ CDMA บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจารณ์ พานิช. (ม.ป.ป.). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2565, จาก https://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-01--422.pdf
- สาวิตรี สกลเศรษฐ์. (2561). การจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุชาสินี สุพิชญางกร. (2557). องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในการบริหารโรงพยาบาลชุมชนสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- อรรวรรณ น้อยวัฒน์. (2556). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก https://www.stou.ac.th/schools/shs/booklet/book56_1/km.htm
- Mercy Harper. (2019). What are the Best Four Components of Knowledge Management?. Retrieved January 24, 2023, From <https://www.apqc.org/blog/what-are-best-four-components-knowledge-management>
- Siriyong. (2563). องค์ประกอบในการจัดการความรู้ (KNOWLEDGE MANAGEMENT – KM). ค้นเมื่อ 23 มกราคม 2566, จาก <https://km.raot.co.th/km-knowledge/detail/3022>
- @post. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2565, จาก http://www.bannamphu.go.th/news/doc_download/a_081118_140029.pdf