

การจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร: กรณีศึกษา
ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร*
**Customs Tariff Classification Knowledge Management: A Case Study of
Customs Tariff Standard Section II, Customs Tariff Standard Division,
Customs Department**

อัจชญ์พรณ สนิทไทย**

Atchharepan Sanitthai

6514830007@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการวิจัย พบว่า 1. การจัดการความรู้ จำแนกตาม 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คน มีทั้งบทบาทในการเป็น ผู้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์และการเป็นแหล่งความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ จะดำเนินการผ่าน 4 กระบวนการ คือ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ และการถ่ายโอน และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และเทคโนโลยี จะใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบงานพิจารณาปัญหา พิกัดอัตราศุลกากร และระบบ Tariff e-service 2. ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ แหล่งข้อมูลไม่ได้ถูกรวบรวมไว้ อย่างเป็นระบบ ไม่มีการบันทึกการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคลไว้ การแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดขึ้นเฉพาะกลุ่ม และขาดคู่มือการปฏิบัติงาน 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ควรนำเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูล มาใช้เป็นแพลตฟอร์มส่วนกลางของหน่วยงาน หากมีการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคลควรมีการบันทึกไว้ อย่างเป็นระบบ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นระบบ และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ; การจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร ; ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร

Keywords: Knowledge Management ; Customs Tariff Classification ; Customs Tariff Standard Section II, Customs Tariff Standard Division

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร: กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ อันเกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างรุนแรง ก่อเกิดเป็นสภาวะที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถอยู่รอดและมีความสามารถในการแข่งขัน เช่นเดียวกันกับองค์การต่าง ๆ ทั่วโลก ระบบราชการไทยจำเป็นต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ แต่เนื่องจากระบบราชการไทยเป็นองค์การขนาดใหญ่ ปัญหาบางประการไม่ได้รับการแก้ไข รวมทั้งถูกสะสมไว้อย่างยาวนาน ซึ่งปัญหาบุคลากรไม่มีคุณภาพเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญของระบบราชการไทย โดยบุคลากรบางส่วนนั้นยังขาดคุณภาพและมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาในหลายด้านอย่างเร่งด่วน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2546) ในหมวด 3 ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ในมาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการ มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน นำไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ตามที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ในด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ม.ป.ป.) ให้ข้อมูลไว้ว่า แผนยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 เป็นยุทธศาสตร์ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐจะต้องปรับวัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน โดยให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมด้วย นอกจากนี้ยังต้องมีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ รวมทั้งระบบการทำงานดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานมีคุณภาพเทียบได้กับมาตรฐานสากล

กระทรวงการคลัง, สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (2565, หน้า 2) ระบุถึงแผนปฏิบัติราชการกระทรวงการคลังระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ในด้านการรักษาความยั่งยืนทางการคลังไว้ว่ามีเป้าหมายเพื่อเป็นการส่งเสริมให้กระทรวงการคลังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความทันสมัย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย นำมาสู่แผนปฏิบัติราชการกรมศุลกากรระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ในด้านพัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรม และการบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัล โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย (กองยุทธศาสตร์และแผน กรมศุลกากร, ม.ป.ป., หน้า 61) แสดงให้เห็นว่าทั้งในระดับประเทศ หน่วยงานระดับกระทรวงและกรมนั้น ล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยกันทั้งสิ้น

กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร (Customs Tariff Standard Division) เป็นหนึ่งในส่วนราชการสังกัดกรมศุลกากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ พิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรที่มีการโต้แย้งในการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า หรือมีข้อหรือพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งพิกัดศุลกากรหรือพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนี (The Harmonized Commodity Description and Coding System) คือ ชุดตัวเลขที่ถูกระบุโดยองค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization; WCO) ในการจำแนกหรือระบุชนิดสินค้าให้ออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บอากรและการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร โดยในการพิจารณาจำแนก

ประเภทพิกัดอัตราศุลกากรนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องหลักเกณฑ์และข้อกำหนดต่าง ๆ ของพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนิซ์ ประกอบกับต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในประเภทสินค้านั้น ๆ ด้วย ถือได้ว่าเป็นความรู้เฉพาะทาง ซึ่งต้องอาศัยทั้งความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์การทำงาน โดยสินค้าประเภทสารเคมี เช่น ปุ๋ย เครื่องสำอาง เคมีภัณฑ์เบ็ดเตล็ด สี สารลดแรงตึงผิว กาว โพลีเมอร์ พลาสติก ยางธรรมชาติ ยางสังเคราะห์ ของทำด้วยพลาสติก รวมทั้งของทำด้วยยางนั้น เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 โดยสินค้ากลุ่มดังกล่าวมีความซับซ้อนและต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการในทางเคมี ซึ่งถือเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและมีความเฉพาะทาง

จากพันธกิจของกรมศุลกากร กำหนดไว้ว่า กรมศุลกากรจะต้องอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ และส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ (กรมศุลกากร, ม.ป.ป.) เมื่อประกอบกับความรับผิดชอบของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 แล้ว ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร จำเป็นจะต้องพัฒนาความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการโยกย้ายของบุคลากร รวมทั้งการเกษียณอายุราชการ ทำให้องค์ความรู้อาจสูญหายไปหรือไม่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ ประกอบกับหากใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล อาจก่อให้เกิดความล่าช้า หาข้อมูลไม่พบหรือพบข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งการกระทำหรือการตัดสินใจที่ไม่ได้มีพื้นฐานมาจากความรู้หรือข้อมูลที่ถูกต้อง ย่อมส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน งานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรจึงต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ รวมทั้งต้องมีความรวดเร็วด้วยเช่นกัน ดังนั้น การจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเพิ่มสูงขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาวิจัยส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อให้ทราบถึงการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ ตลอดจนศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการจัดการความรู้ภายในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร: กรณีศึกษาส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

วิธีการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด คำสั่ง ประกาศ ประมวลระเบียบปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว สัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ผู้วิจัยจะนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง โดยในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง ซึ่งก่อนการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจดบันทึกและบันทึกเสียงก่อนทุกครั้ง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) คือ เจ้าหน้าที่บุคลากร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สังกัดส่วนมาตรฐานพิกัต อัตรากุศลการ 2 กองมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ กรมกุศลการ จำนวน 11 คน ประกอบด้วย (1) ผู้อำนวยการ ส่วนมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ 2 จำนวน 1 คน (2) หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการที่ 2.1 และ 2.2 จำนวน 2 คน (3) นักวิชาการกุศลการชำนาญการ จำนวน 2 คน (4) นักวิชาการกุศลการปฏิบัติการ จำนวน 5 คน และ (5) พนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 1 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 46) ซึ่งผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์คัดเลือก ดังนี้ (1) เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการพิจารณา จำแนกประเภทพิกัตอัตรากุศลการ ไม่น้อยกว่า 1 ปี และ (2) เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในประเด็น ที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 6 คน ดังนี้

2.1 ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ 2	จำนวน 1 คน
2.2 หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการที่ 2.2	จำนวน 1 คน
2.3 นักวิชาการกุศลการชำนาญการ	จำนวน 2 คน
2.4 นักวิชาการกุศลการปฏิบัติการ	จำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการแยกประเด็นแต่ละประเด็น
2. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากประเด็นต่าง ๆ ไปเปรียบเทียบกับข้อมูลต่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์

4. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย ถึงการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้ของ ส่วนมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ 2 กองมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ กรมกุศลการ โดยใช้การนำเสนอ ผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ทั้งนี้ในการรายงานผลการศึกษา ผู้วิจัยจะอ้างอิงข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการระบุเพียง ลำดับที่ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเท่านั้น ไม่ได้ระบุชื่อและตำแหน่ง เนื่องจากในการขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล สำคัญนั้น ผู้วิจัยได้แจ้งว่าผู้วิจัยอาจอ้างอิงข้อความจากการสัมภาษณ์ แต่จะไม่ระบุชื่อและตำแหน่งของผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นไปเพื่อความสบายใจของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัตอัตรากุศลการ ของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ 2 กองมาตรฐานพิกัตอัตรากุศลการ กรมกุศลการ

โดยจำแนกตามองค์ประกอบของการจัดการความรู้ 3 องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า

1. คน จำแนกออกเป็น 2 บทบาทหน้าที่ ได้แก่

1.1 บทบาทหน้าที่การเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ความขยันหมั่นเพียรและตั้งใจในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร พื้นฐานความรู้ในด้านวิทยาศาสตร์ เคมี วิศวกรรมศาสตร์ และทักษะภาษาอังกฤษล้วนส่งผลต่อการผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 (สพศ.2) ทั้งสิ้น โดยสินค้าส่วนใหญ่จะเป็นสารเคมี ซึ่งผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องย่อมสามารถทำความเข้าใจได้รวดเร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้มีพื้นฐาน นอกจากนี้ทักษะความรู้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากคำอธิบายพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนี รวมทั้งข้อมูลรายละเอียดประกอบการพิจารณาเป็นภาษาอังกฤษ ในขณะที่ความขยันหมั่นเพียรและตั้งใจในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มมากขึ้น

1.2 บทบาทหน้าที่การเป็นแหล่งความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ในขั้นตอนการแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรใน สพศ.2 นั้น ส่วนหนึ่งมาจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ สพศ.2 ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พิจารณา หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการส่วน รวมทั้งในขั้นตอนการสร้างความรู้จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากร สพศ.2 ด้วยเช่นกัน

2. กระบวนการจัดการความรู้ ตามแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ของ Marquardt (1996, อ้างถึงใน ชมสุภักดิ์ ครุฑทะ, 2562, หน้า 104)

2.1 การแสวงหาความรู้ สามารถจำแนกได้ตามแหล่งความรู้ ได้แก่

2.1.1 แหล่งความรู้ภายในกรมศุลกากร ประกอบด้วย ความรู้จากข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ผ่านระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ระบบการให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (Tariff e-service) ระบบงานอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร คำอธิบายพิกัดศุลกากรระบบฮาร์โมนี คำวินิจฉัยพิกัดศุลกากรขององค์การศุลกากรโลก ผลการพิจารณาของคณะทำงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากรประจำสำนักงานศุลกากร (คพก.) รายงานการประชุมของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการพิจารณาพิกัดศุลกากร (กปพ.) ระบบ e-learning ของกรมศุลกากร ระบบ Intranet ซึ่งมีข้อมูล เช่น พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ.2530 และรวมถึงฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประมวลระเบียบปฏิบัติ ปี พ.ศ. 2560 และแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งคำสั่ง ประกาศต่าง ๆ เป็นต้น การอบรมจากหน่วยงานภายใน และความรู้จากบุคคล ได้แก่ การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ สพศ.2 นอกจากนี้ยังมีการสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวินิจฉัยพิกัดศุลกากร (ผชช.) ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร

2.1.2 แหล่งความรู้ภายนอกกรมศุลกากร ประกอบด้วย ความรู้จากข้อมูลสารสนเทศ เช่น หนังสือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) บทความวิจัย วารสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ WCO Trade Tools คำวินิจฉัยของศุลกากรต่างประเทศ และการอบรมต่าง ๆ วิดีโอคลิป เป็นต้น และความรู้จากบุคคล ได้แก่ การสอบถามอาจารย์มหาวิทยาลัยที่เคยสอนในระดับปริญญาตรี

2.2 การสร้างความรู้ จะดำเนินการด้วยการมอบหมายงานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) ซึ่งเมื่อได้รับการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่จะต้องมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดสินค้า หลักเกณฑ์การตีความพิกัดอัตราศุลกากร และหมายเหตุของหมวด หมายเหตุของตอน หมายเหตุประเภทย่อย ในภาค 1 และภาค 2 ท้ายพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 ตามลำดับ โดยในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรนั้น จะปฏิบัติตามประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ข้อ 9 01 02 01 รวมทั้งมีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิจารณา หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการส่วน จากนั้นจะดำเนินการจัดทำแบบร่างการพิจารณาก่อนการเรียกชำระค่าธรรมเนียม

2.3 การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ แบ่งตามรูปแบบของดำเนินการเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

2.3.1 ผ่านระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร โดยงานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรที่เจ้าหน้าที่พิจารณาได้รับมอบหมาย เมื่อมีข้อมูลที่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่พิจารณาจะมีการจัดทำแบบร่างเพื่อให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อมีความถูกต้องและเหมาะสมเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่พิจารณาผู้รับผิดชอบจะดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร โดยมีรายละเอียด เช่น ลักษณะทางกายภาพของสินค้า องค์ประกอบของสินค้า การใช้ประโยชน์ รายละเอียดในการพิจารณา เป็นต้น และในขณะเดียวกันการค้นคืนความรู้จากระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรนั้น สามารถทำได้โดยการค้นหาผ่านชื่อสินค้าภาษาไทย ชื่อสินค้าภาษาอังกฤษ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขที่พิจารณา เลขที่คำร้อง และพิกัตศุลกากรที่พิจารณาจัดเข้า โดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่ศุลกากรจะค้นหาผ่านพิกัตศุลกากร เนื่องจากจะปรากฏกลุ่มสินค้าที่มีความคล้ายคลึงกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณา และเมื่อมีเผยแพร่ข้อมูลการพิจารณาลงในระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากรเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติสินค้าบางประการจะถูกเผยแพร่ในระบบ Tariff e-service เพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและประชาชนทั่วไปสามารถสืบค้นได้

2.3.2 เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เอกสารความรู้จะถูกจัดเก็บไว้ ณ สำนักงาน ได้แก่ หนังสือวิชาการเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์หรือเคมีต่าง ๆ และเอกสารรวบรวมข้อมูลการประชุมขององค์การศุลกากรโลกของสินค้าตอนที่ 31-40

2.4 การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ความรู้ที่ถูกสร้างหรือพัฒนาขึ้นผ่านงานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากร โดยเจ้าหน้าที่พิจารณา หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการส่วนความรู้หรืองานพิจารณานั้นจะถูกเผยแพร่อยู่ในระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดกองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากรสามารถสืบค้นได้ ผู้ที่เข้าไปสืบค้นจากระบบดังกล่าว จะมีการเรียนรู้จากงานพิจารณาที่ได้มีการเผยแพร่ไว้ และใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาต่อไป นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ผ่านระบบ Tariff e-service เพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและประชาชนทั่วไปสามารถสืบค้นได้ สามารถสืบค้นได้จากหมวดสินค้า ตอน พิกัตศุลกากร ชื่อสินค้าภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งจะแสดงทั้งคำวินิจฉัย WCO คำวินิจฉัยอุทธรณ์ และวินิจฉัยพิกัตอัตราศุลกากรล่วงหน้า นอกจากนี้ยังมีการเอกสารและหนังสือที่จัดเก็บไว้ ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรของ สพศ.2 สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. เทคโนโลยี สพศ.2 ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ทั้งหมด 3 แนวทาง ได้แก่

3.1 เทคโนโลยีในการแสวงหาความรู้ จะใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลทั้งแหล่งความรู้ภายในและภายนอกกรมศุลกากร

3.2 เทคโนโลยีในการสร้างความรู้ จะทำผ่านระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร

3.2 เทคโนโลยีในการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ จะทำผ่านระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร และระบบ Tariff e-service

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาฐานข้อมูล แหล่งข้อมูลหรือเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อประกอบการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรไม่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบและง่ายต่อการสืบค้น เช่น ความรู้ทางด้านกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิตของสินค้า คุณสมบัติการเป็นสารลดแรงตึงผิวของสารเคมี โครงสร้างทางเคมี คำวินิจฉัยของศุลกากรต่างประเทศ ซึ่งไม่ได้มีการรวบรวมชื่อแหล่งข้อมูลหรือ

ลิงก์เว็บไซต์ไว้ในที่เดียวกัน โดยส่วนใหญ่จะได้จากการส่งต่อมาจากเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ สพศ.2 มาก่อนอยู่แล้วผ่านทางอีเมลหรือผ่านการพูดคุย รวมทั้งขอคำแนะนำจากหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการส่วน

2. ปัญหาด้านการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคล หากเจ้าหน้าที่บุคลากรมีข้อสงสัยหรือประเด็นปัญหา จะใช้การสอบถามจากตัวบุคคลเป็นหลัก ได้แก่ จากเจ้าหน้าที่พิจารณาที่มีประสบการณ์ โดยเฉพาะจาก ผู้อำนวยการส่วนและหัวหน้าฝ่าย ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ จำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากรด้านสารเคมีมาอย่างยาวนาน และเจ้าหน้าที่บุคลากรใน สพศ.2 ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และความสามารถทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกกรมบุคลากร ไม่ได้นำความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับมาถ่ายทอดต่อให้กับเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับรู้

3. ปัญหาด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ในขั้นตอนการสร้างความรู้จะเกิดขึ้น เฉพาะกับเจ้าหน้าที่พิจารณาผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ หัวหน้าฝ่ายผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าของเจ้าหน้าที่พิจารณา และ ผู้อำนวยการส่วน เท่านั้น ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจาก ภาระงานที่มาก ประกอบกับงานพิจารณาจำแนกประเภท พิกัดอัตราบุคลากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดและรอบคอบ ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรต้องให้ความสนใจ เฉพาะกับงานที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น อาจทำให้พลาดจุดสำคัญในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัด อัตราบุคลากร หากไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้

4. ปัญหาการขาดคู่มือการปฏิบัติงานของ สพศ.2

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้ด้านการ จำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตรา บุคลากร กรมบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านฐานข้อมูล แหล่งข้อมูลหรือเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อประกอบการพิจารณาจำแนก ประเภทพิกัดอัตราบุคลากรต้องถูกรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ โดยควรนำเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลมาใช้ เป็นแพลตฟอร์มส่วนกลางของหน่วยงาน

2. ด้านการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคล หากมีการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคลควรมีการบันทึกไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร และหากเจ้าหน้าที่บุคลากรใน สพศ.2 ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถ ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากร จะต้องนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดต่อ

3. ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน สพศ.2 อย่างเป็นระบบและ มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4. ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ สพศ.2 โดยอาจแสดงผ่านรูปแบบ แผนผังการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากรในแต่ละประเภทพิกัด เพื่อให้การพิจารณามีความ ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปราย โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัด อัตราบุคลากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร กรมบุคลากร องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คน ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างมากในการจัดการความรู้ จำแนก ออกเป็น 2 บทบาทหน้าที่ ได้แก่ บทบาทหน้าที่การเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยความขยันหมั่นเพียร และตั้งใจในการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน และพื้นฐานความรู้จะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บุคลากร ในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากรของ สพศ.2 นั้น สินค้าส่วนใหญ่จะเป็น กลุ่มสารเคมี ซึ่งผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องย่อมสามารถทำความเข้าใจได้รวดเร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้

มีพื้นฐาน และในขณะที่เดียวกันความขยันหมั่นเพียรและตั้งใจในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มมากขึ้น และบทบาทที่ 2 บทบาทหน้าที่การเป็นแหล่งความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ในขั้นตอนการแสวงหาความรู้ของเจ้าหน้าที่ ศุลกากรใน สพศ.2 นั้น ส่วนหนึ่งมาจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ สพศ.2 และในขั้นตอนการสร้างความรู้จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากร สพศ.2 ด้วยเช่นกัน จากบทบาทหน้าที่ของคนหรือเจ้าหน้าที่ศุลกากรใน สพศ.2 ข้างต้น สอดคล้องกับวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 51) ที่ได้ระบุถึงองค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ไว้ว่า คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นทั้งแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2566, หน้า 1) ซึ่งระบุว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่ทรงคุณค่าของประเทศเป็นอย่างมาก หากประเทศใดมี ทรัพยากรมนุษย์หรือทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพและศักยภาพสูง รวมทั้งสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศได้ ประเทศเหล่านั้นก็มีความเจริญ มั่นคง มั่งคั่ง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม แต่ถ้าหากประเทศใดขาดแคลนซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและศักยภาพที่สูงแล้ว ประเทศนั้นก็ จะพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าได้ยากและลำบาก

กระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ (1) การแสวงหาความรู้ สามารถจำแนกได้ตามแหล่งความรู้ ประกอบด้วย แหล่งความรู้ภายในกรมศุลกากร ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมศุลกากร และ ความรู้จากบุคคล ได้แก่ การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ส่วนแหล่งความรู้ภายนอกกรมศุลกากร จะมีอยู่ หลากหลายประเภท ขึ้นอยู่กับความสามารถในการแสวงหาแหล่งข้อมูลของเจ้าหน้าที่แต่ละคน (2) การสร้าง ความรู้ ความรู้จะถูกสร้างโดยการมอบหมายงานการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรให้เจ้าหน้าที่ ศุลกากรคนนั้น ๆ ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) ซึ่งเมื่อได้รับการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่จะต้องมี การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า และใช้หลักการจำแนกประเภทพิกัตอัตราศุลกากรตามที่ระบุไว้ในประมวล ระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 หมวด 9 ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการศุลกากรตามกฎหมายว่าด้วยพิกัต อัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากร ข้อ 9 01 02 01 โดยในขั้นตอนการสร้างความรู้จะมีการ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากร และพบว่าผู้บริหารของ สพศ.2 ทั้งในระดับหัวหน้าฝ่ายและ ผู้อำนวยการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ซึ่งดุนพันธ์ วิสุวรรณ (2555, อ้างถึงใน อรุณี อรรถนันทน์, 2557, หน้า 19-20) ได้อธิบายไว้ว่า การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้เป็นการรวมกลุ่ม โดยความสมัครใจ และอยู่ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการของกลุ่มคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจใน เรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือร่วมสร้างความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ขององค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารขององค์กรควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ และจงใจให้ บุคลากรเกิดความสนใจในการตั้งกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ให้กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้การที่ผู้บริหารใน สพศ.2 เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรแสดงความคิดเห็นนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่กล้าแสดง ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน หากพิจารณาจาก โครงสร้างองค์กรของ สพศ.2 แล้ว จะพบว่าประกอบด้วย 3 ระดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิจารณา หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการส่วน ถือเป็นสายบังคับบัญชาที่สั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้อง กับประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2548, อ้างถึงใน ศิริณา หลวงแก้ว, 2560, หน้า 36) ที่ได้อธิบายลักษณะของ องค์กรที่มีโครงสร้างแนวราบ (Flat Structures) ไว้ว่า เป็นโครงสร้างองค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่าง ของระดับตำแหน่งงาน 2-3 ระดับ ข้อดีของโครงสร้างในลักษณะนี้ คือ มีสายการบังคับบัญชาสั้น ด้านผู้บริหาร และบุคลากรมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ส่วนบุคลากรจะมีความรับผิดชอบต่องาน มีส่วนร่วม

ในกิจกรรมองค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพ (3) การจัดเก็บและการค้นคืนความรู้ ซึ่งความรู้ทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบความรู้แบบชัดแจ้ง โดยถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลและเอกสาร สอดคล้องกับวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 52) ซึ่งได้อธิบายถึงประเภทไว้ว่าความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมจัดเก็บได้โดยง่าย มีการจัดระบบและถ่ายโอนด้วยวิธีการอาศัยใช้วิธีการดิจิทัล และมีลักษณะเป็นวัตถุจับหรือทฤษฎี ซึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้ได้โดยวิธีการที่เป็นทางการและไม่จำเป็นต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ซอฟต์แวร์ เอกสารต่าง ๆ นโยบายขององค์กร กระบวนการทำงานขององค์กร เป็นต้น และ (4) การถ่ายโอนและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ เมื่อความรู้ถูกสร้างหรือพัฒนาขึ้นจากผ่านงานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร ความรู้นั้นจะถูกเผยแพร่อยู่ในระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรสังกัดกองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากรสามารถสืบค้นได้ โดยจะมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากงานพิจารณาที่ได้มีการเผยแพร่ไว้ และนำงานดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพิจารณาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับพิมพ์ชนก ไชยรัตน์ (2562, หน้า 29-30) ซึ่งอธิบายว่า การให้คำชี้แจงหรือกระตุ้นจากผู้บริหาร เป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มทักษะความรู้และเปิดโลกทัศน์ในการปฏิบัติตนและการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของงานและสังคม

เทคโนโลยี สพศ.2 ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการความรู้ทั้งหมด 3 แนวทาง ได้แก่ เทคโนโลยีในการแสวงหาความรู้ โดยจะใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลทั้งแหล่งความรู้ภายในกรมศุลกากรและแหล่งความรู้ภายนอกกรมศุลกากร เทคโนโลยีในการสร้างความรู้จะดำเนินการผ่านระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร และเทคโนโลยีในการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ ซึ่งความรู้จะถูกจัดเก็บและเผยแพร่ผ่านระบบงานพิจารณาปัญหาพิกัดอัตราศุลกากร และระบบ Tariff e-service นับว่าเทคโนโลยีล้วนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในทุกกระบวนการจัดการความรู้ของ สพศ.2 สอดคล้องกับวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 51) ที่ได้ระบุถึงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง และสอดคล้องกับชมสุภัค ครุฑทะ (2562, หน้า 63-64) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การจัดการความรู้จะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรเพื่อให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลในช่วงเวลาและในรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

1. ปัญหาด้านฐานข้อมูล โดยแหล่งข้อมูลหรือเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อประกอบการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรไม่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรปวีณ์ สหัสสนิมิตกุล (2562) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง การจัดการความรู้กระบวนการทำงานของฝ่ายวิเคราะห์สินค้า ส่วนบริการภาษีอากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าหนึ่งในปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ คือ ปัญหาด้านเทคโนโลยีการจัดการเรียนรู้ ซึ่งยังไม่สามารถรวบรวมองค์ความรู้ให้อยู่ในระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้โดยสะดวก รวมถึงยังไม่เชื่อมโยงระบบให้สามารถทำงานร่วมกับฝ่ายงานอื่นที่ปฏิบัติร่วมงานกันได้

2. ปัญหาด้านการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคล เมื่อเจ้าหน้าที่มีข้อสงสัยจะทำการสอบถามจากตัวบุคคลเป็นหลักทั้งจากผู้อำนวยการส่วน หัวหน้าฝ่าย ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร หรือเจ้าหน้าที่ศุลกากรใน สพศ.2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

ไม่ได้มีระบบการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นในการพิจารณา แต่จะใช้วิธีการให้ลงมือปฏิบัติจริง และสอบถามเมื่อมีข้อสงสัย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ใน สพศ.2 ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้อื่นได้รับรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสรวิชัย สัมฤทธิ์สิริพงศ์ (2564) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่พิจารณาพิกัดศุลกากร กรณีศึกษาส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 6 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยพบว่าหนึ่งในปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ได้แก่ ความรู้มีลักษณะของการยึดติดกับตัวบุคคลเป็นอย่างมาก แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าในการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรนั้นมีการอาศัยความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ เมื่อมีข้อสงสัยหรือประเด็นปัญหาจะใช้การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มากกว่า แต่เมื่อคลายข้อสงสัยแล้ว ไม่ได้มีการบันทึกสิ่งที่เรียนรู้หรือได้รับการถ่ายทอดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และสอดคล้องกับวิโรจน์ ก่อสกุล (2565ข, หน้า 52) ซึ่งได้อธิบายถึงความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ไว้ว่า เป็นความรู้ที่เกิดจากรากฐานของประสบการณ์และการกระทำโดยมีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย รวมทั้งต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ ถือได้ว่าเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ และสื่อสารได้ยาก

3. ปัญหาด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ในขั้นตอนการสร้างความรู้จะเกิดขึ้นเฉพาะกับเจ้าหน้าที่พิจารณาผู้รับผิดชอบงานนั้น หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย และผู้อำนวยการส่วน เท่านั้น ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากภาระงานที่มาก ประกอบกับงานพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดและรอบคอบ ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องให้ความสนใจเฉพาะกับงานที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนทีรัตน์ นามบุตร (2566) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักงานศุลกากรหนองคาย กรมศุลกากร: กรณีศึกษาการตรวจปล่อยสินค้าประเภทเกษตรทางราง พบว่าหนึ่งในปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ คือ การขาดแรงจูงใจและภาระงานที่มาก จะเห็นได้ว่าภาระงานที่มากก่อให้เกิดอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในวิธีการที่จะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ

4. สพศ.2 ขาดคู่มือการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าในตอนที่ 31-40 ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานเปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำอธิบายของวิพุธ อ่องสกุล และกล้า จิระสานต์ (2548, หน้า 25-26) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คู่มือการปฏิบัติงานมักทำขึ้นใช้ในงานที่มีความซับซ้อน เพื่อให้ใช้อ้างอิงไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่ ช่วยลดการตอบคำถาม ช่วยลดเวลาในการสอนงาน ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นแบบมืออาชีพ และช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่ ดังนั้น การขาดคู่มือการปฏิบัติงานจึงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 2 กองมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

1. ด้านฐานข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงและประกอบการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากร โดย สพศ.2 ควรนำเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลมาใช้เป็นแพลตฟอร์มส่วนกลางของหน่วยงาน เพื่อให้การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิกร ตานะโก (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษา:

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิดในการศึกษา คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาการจัดการความรู้ในหน่วยงาน โดยการเชื่อมต่อกับความรู้ในช่องทางต่าง ๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการถ่ายทอดความรู้จากความรู้จากตัวบุคคล หากมีการถ่ายทอดความรู้จากตัวบุคคลควรมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และหากเจ้าหน้าที่ใน สพศ.2 ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากร เจ้าหน้าที่บุคลากรที่เข้ารับการอบรมต้องนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดต่อ สอดคล้องกับภัทรารุช รอดเกษม (2563, หน้า 18) ซึ่งระบุว่า การใช้วิธีการเล่าเรื่อง โดยอาจจะเป็นการเล่าเรื่องประสบการณ์ในการทำงานแต่ละสัปดาห์ และทำการบันทึกเอาไว้ในสมุดเอกสารหรือในคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงความรู้ของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา นันทกุล (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ของหน่วยงานราชการ กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการจัดหางาน ผลการศึกษาพบว่า กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้ปรับปรุงยกระดับกระบวนการดำเนินงานตามแนวทางของสำนักงานพัฒนาระบบราชการเป็นแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ทั้งหมด 9 กิจกรรม โดยหนึ่งในกิจกรรม คือ กิจกรรมการแบ่งปันความรู้ โดยจัดกิจกรรมแบ่งปันความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ มีการนำเสนอและเผยแพร่องค์ความรู้ในเวทีระดับกรม มีการบรรยายให้ความรู้และเปิดโอกาสให้ซักถาม และสอดคล้องกับแนวคิดของจักรภพ ศรีมณี (2566, หน้า 5) ซึ่งระบุถึงลักษณะและรูปแบบของพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสมัยใหม่ไว้ว่า องค์กรที่สามารถใช้ความรู้เฉพาะบุคคลเป็นประโยชน์ จะสามารถประหยัดเงินและเวลาได้

3. ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน สพศ.2 อย่างเป็นระบบและมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง สอดคล้องกับบุญดี บุญญากิจ และคณะ (2549, อ้างถึงใน ชมสุภัค ครุฑทกะ, 2562 หน้า 89) ซึ่งได้กล่าวถึงแนวคิดการเปลี่ยนสถานะของความรู้หรือกระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI Model (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) ซึ่งถูกคิดค้นโดย Michael Polanyi และ Ikujiro Nonaka ในขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความรู้ไว้ว่าเป็นการสร้างความรู้แบบฝังลึกหรือ Tacit Knowledge จาก Tacit Knowledge ของผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลเคยประสบ รวมทั้งยังสอดคล้องกับดนูพันธ์ วิสุวรรณ (2555, อ้างถึงใน อรุณี อรรถนันทน์, 2557, หน้า 20) ซึ่งระบุว่า การจัดเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสได้พูดคุยกัน และเป็นวิธีที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ และเกิดการกระจายความรู้ทั่วองค์กร

4. ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ สพศ.2 โดยอาจแสดงผ่านรูปแบบแผนผังการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดบุคลากรในแต่ละประเภทพิกัด เพื่อให้สะดวกและรวดเร็วในการพิจารณา สอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (ม.ป.ป.) ซึ่งระบุไว้ว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่าเสมอ โดยมีหนึ่งในแนวทางปฏิบัติ คือ ส่วนราชการต้องสามารถประมวลผลข้อมูลความรู้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างไม่ผิดพลาด มีความรวดเร็ว และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น สพศ.2 จึงควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการจัดการความรู้ด้านการจำแนกประเภทพิกัดอัตราบุคลากรของ สพศ.2 ข้างต้นยังสอดคล้องกับปิยะฉัตร จาริธีรศานต์ (2563, หน้า13-14) ซึ่งได้อธิบายไว้

ว่าหากเปรียบเทียบการจัดการความรู้เหมือนกับปลาหู ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ส่วนหัวปลา คือ ส่วนของผู้บริหารที่ต้องมีการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ ว่าองค์กรจะมีทิศทางไปทางไหน ทำการจัดการความรู้เพื่ออะไร การกำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ ต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ฝ่ายบริหารต้องทำความเข้าใจให้ได้ว่าการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้นมีองค์ประกอบสำคัญอะไรบ้าง จึงควรมีภาพร่างเพื่อให้ทุกคนเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันแล้วสื่อสารให้ทุกคนได้รับรู้ จากผลการวิจัยในกระบวนการสร้างความรู้ จะสร้างโดยการมอบหมายงานพิจารณาจำแนกประเภทพิภคัตตราศุลกากรให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรคนนั้น ๆ ลงมือปฏิบัติจริง ซึ่งเมื่อได้รับการมอบหมายงานเจ้าหน้าที่จะต้องมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดสินค้าและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พิจารณา หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการส่วน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารใน สพศ.2 ในที่นี้ คือ ผอ.สปศ.2 ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เป็นอย่างมาก โดยเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้แสดงความคิดเห็นถึงแนวคิดหรือหลักการของตนเองในการพิจารณาจำแนกประเภทพิภคัตตราศุลกากร ต่อมาคือ ส่วนที่ 2 ส่วนลำตัวปลา เปรียบได้กับการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เช่น การบรรยาย การประชุมเชิงปฏิบัติ เพื่อจะได้ลองฝึกการเล่าเรื่องและสร้างคลังความรู้ผ่านการปฏิบัติจริง แต่ต้องมีการปฏิบัติกันอย่างบ่อยครั้ง จนกระบวนการนี้ซึมซับเข้าไปในวิถีชีวิตและเป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยส่วนนี้เป็นส่วนหัวใจของการจัดการความรู้ ในที่นี้หมายถึงการที่ สพศ.2 ควรต้องจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้กันภายใน สพศ.2 อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และต้องมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยข้อมูลที่ได้ผ่านการแลกเปลี่ยนความรู้กันควรจะต้องมีการจัดเก็บไว้ทั้งในรูปแบบเอกสารและในแพลตฟอร์มออนไลน์ของ สพศ.2 ด้วย และส่วนสุดท้าย คือ ส่วนหาง เปรียบเสมือนองค์ความรู้ที่องค์กรได้เก็บสะสมไว้ โดยการจัดการในส่วนนี้ ต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้ทันที โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาหรือระยะทาง ทำให้บุคลากรสามารถใช้งานข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สพศ.2 จึงควรนำเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลมาใช้เป็นแพลตฟอร์มส่วนกลางของหน่วยงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาจำแนกประเภทพิภคัตตราศุลกากร รวมทั้งต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ สพศ.2 เพื่อให้การสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลต่อการพิจารณาจำแนกประเภทพิภคัตตราศุลกากรที่มีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ควรสร้างปลูกฝังและสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในระยะยาวต่อไป โดยควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการจัดประชุมของ สพศ.2 อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และเจ้าหน้าที่ศุลกากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการนำเสนอความรู้อย่างน้อยคนละ 1 เรื่อง รวมทั้งต้องมีการบันทึกและจัดเก็บความรู้ที่ได้เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนในแพลตฟอร์มออนไลน์ส่วนกลางด้วย
2. ควรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ โดยเฉพาะการจัดทำฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานต่อไป
3. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ สพศ.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มาปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. ควรจัดให้มีโครงการอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรอยู่เสมอ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าในตอนที่ 31-40 เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และระยะเวลาที่จำกัด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งถัดไป ควรมีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพิ่มขึ้นและครอบคลุมไปยังอดีตเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่เคยปฏิบัติหน้าที่ ณ สพศ.2 เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลครอบคลุม และได้มุมมองที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมมากขึ้นด้วย

2. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบการจัดการความรู้กับส่วนงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน เพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความรู้ใหม่ ๆ สำหรับนำมาพัฒนาการจัดการความรู้ของ สพศ.2 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (ม.ป.ป.). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร*. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566, จาก https://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01&ini_menu=menu_about_160421_02&ini_content=vision_mission_strategy&lang=th&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01
- กระทรวงการคลัง, สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2565). *แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. (2560-2570) ของกระทรวงการคลัง*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.mof.go.th/th/view/attachment/file/3138343438/651129แผนกค5ปี%282566-2570%29.pdf>
- กองยุทธศาสตร์และแผน กรมศุลกากร. (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติการกรมศุลกากร ระยะ 5 ปี พ.ศ. (2560-2570)*. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2566, จาก https://www.customs.go.th/data_files/e2acea6f3c7eee7119d42e6e5782b4f3
- จักรภพ สรมณี. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7302 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชมสุภัค ครุฑทะ. (2562). *หลักการการจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นทีรัตน์ นามบุตร. (2566). *การจัดการความรู้ของสำนักงานศุลกากรหนองคาย กรมศุลกากร: กรณีศึกษาการตรวจปล่อยสินค้าประเภทเกษตรทางราง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์. (2563). *การจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรवीณ์ สหัสสนิมิตกุล. (2562). *การจัดการความรู้กระบวนการทำงานของฝ่ายวิเคราะห์สินค้า ส่วนบริการภาษีอากร สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546, ตุลาคม 9). *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(100ก), 1-16.
- พิมพ์ชนก ไชยรัตน์. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรม*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เพ็ญนภา นันทกุล. (2560). *การจัดการความรู้ของหน่วยงานราชการ กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการจัดหางาน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ภัทรารุช รอดเกษม. (2563). *การจัดการความรู้งานซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร กรณีศึกษา โรงงานผลิตยา เกสซ์ภัณฑ์. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วิจารณ์ พานิช. (ม.ป.ป.). *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2567, จาก https://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-01--422.pdf*
- วิพุธ อ่องสกุล และกล้า จิระสานต์. (2548). *Work Manual คู่มือการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2567, https://web.sut.ac.th/qa/pdf/Knowledge-general/23-Work_Manual.pdf*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- ศิรินภา หลวงแก้ว. (2560). *ประสิทธิผลการปรับปรุงโครงสร้างองค์การของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สรวิชัย สัมฤทธิ์สิริพงศ์. (2564). *การจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่พิจารณาพิทักษ์ตุลาการ กรณีศึกษาส่วนมาตรฐานพิทักษ์ตุลาการ 6 กองพิทักษ์ตุลาการ กรมตุลาการ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2566, จาก*