บทความวิจัย

รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

ONLINE KNOWLEDGE MANAGEMENT MODEL (APPLICATION) OF THE REVENUE DEPARTMENT REGION 6

วลัยรัตนา บุญสุทธิ[1*] วันชัย ปานจันทร์[2] และ วรนุช แหยมแสง[3]

Walairattana Boonsuthi[1*] Wanchai Panjan[2] and Woranuch Yamsang[3]

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย[1*, 2]

ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย[3]

Doctor of Philosophy Faculty of Human Resource Development Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand[1*, 2]

Department of Assessment and Research faculty of Education Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand[3]

Email: new_dragons@hotmail.com

Received: 2018-12-24

Revised: 2019-04-22

Accepted: 2019-05-07

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (2) สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (3) ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ลักษณะของการวิจัยและพัฒนา มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ประชากร คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ระดับชำนาญการและชำนาญการพิเศษ จำนวน 84 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิด ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ตามกรอบ

แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้และประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 กลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) โดยการประเมินความพึงพอใจ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของข้าราชการสำนักงานสรรพากร ภาค 6 พบว่า

1.1 การแสวงหาความรู้ ส่วนใหญ่ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากเอกสารหรือคู่มือปฏิบัติงาน

1.2 การสร้างความรู้ ส่วนใหญ่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการประชุมประจำเดือนในแต่ละส่วนงาน

1.3 การจัดเก็บความรู้ ส่วนใหญ่มีการจัดเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์และในแฟลซไดร์ ของตนเอง

1.4 การวิเคราะห์และกลั่นกรองข้อมูล ส่วนใหญ่ได้พยายามใช้คอมพิวเตอร์ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลความรู้จากระบบงาน และนำข้อมูลมาประมวลผลหรือกลั่นกรองให้ถูกต้องที่สุดก่อนนำไปใช้

1.5 การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่วนใหญ่ ได้มีการฝึกอบรมเป็นกลุ่ม

1.6 การประยุกต์ใช้หรือการนำความรู้ไปใช้ของข้าราชการสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ส่วนใหญ่ได้มีการนำความรู้ใหม่จากการฝึกอบรมไปพัฒนาตนเอง

2. รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 มี 6 องค์ประกอบดังนี้ (1) การแสวงหาความรู้ (2) การสร้างความรู้ (3) การจัดเก็บความรู้ (4) การวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้ (5) การถ่ายโอนความรู้และเผยแพร่ความรู้หรือการแลกเปลี่ยนความรู้ (6) การประยุกต์ใช้หรือการนำความรู้ไปใช้

3. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ปรากฏว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการจัดการความรู้และด้านการใช้ระบบการจัดการความรู้

คำสำคัญ : การจัดการความรู้ ระบบออนไลน์ แอพพลิเคชั่น

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the current knowledge management problems of the Revenue Department, Region 6, (2) to create knowledge management model through the online system (APPICATION) of the Revenue Department, Region 6, and (3) to assess the knowledge management model through the online system (APPLICATION) of the Revenue Department, Region 6 Is a research in the form of research and development has 3 stages.Stage 1: Study the current knowledge management problems of the Revenue Department, Region 6 population, namely government officials, Regional Revenue Office 6, level of expertise and special expertise, 84 persons Research tools are open-ended interviews and closed-end questionnaires. Stage 2 Create an online knowledge management model (APPLICATION) According to the conceptual framework of knowledge management theory and model evaluation by 3 groups of experts Is a specialist in legal technology and human resource development. Stage 3 Assess the knowledge management model through the online system (APPLICATION and evaluate the satisfaction. Research results can be summarized as follows:

1. The current knowledge management problems of government officials, Regional Revenue Office 6 found that

1.1 Knowledge seeking most have researched themselves from documents or operating manuals.

1.2 Knowledge creation most of them have learned exchange. From monthly meetings in each segment

1.3 Collecting knowledge most of the data is stored on the computer and in their own flash drive.

1.4 Analysis and screening most of them have tried to use computers to help analyze information from the work system. And use the data to process or scrutinize as accurately as possible before using.

1.5 Transfer and dissemination of knowledge or exchange of knowledge most have a workshop in group training.

1.6 Applying or applying knowledge from training to self-development.

2. Online knowledge management model (APPLICATION) of the Revenue Department, Region 6. There are 6 elements as follows: (1) Knowledge seeking

(2) Knowledge building (3) Knowledge storage (4) Analysis and screening of knowledge (5) Knowledge transfer and dissemination of knowledge or exchange Knowledge (6) Application or use of knowledge

3. Evaluation results of the knowledge management model through the online system (APPLICATION) of the Revenue Department, Region 6 Satisfaction assessment results with the online knowledge management model (APPLICATION) found that it is at a high level. Both knowledge management and the use of knowledge management systems

Keywords: Knowledge management, online system, application

บทนำ

ในปัจจุบันการเติบโตของเทคโนโลยีและเศรษฐกิจดิจิทัลพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างไม่หยุดยั้ง รวมถึงความตื่นตัวเรื่ององค์ความรู้แห่งศตวรรษที่ 21 สำหรับประเทศไทยภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 ที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็วในสังคมแห่งการเรียนรู้ยุคปัจจุบันทำให้องค์ความรู้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อพัฒนาคนให้มีการหาความรู้อย่างต่อเนื่อง หากองค์กรใดไม่สามารถปรับตัวให้ก้าวทันองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดเวลาก็จะถูกทิ้งไว้ในกลุ่มประเทศล้าหลังทันที เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการโดยใช้ e-Government (รัฐบาล-อิเล็กทรอนิกส์) นั่นคือ ใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่นการใช้แอพพลิเคชัน ในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการที่ดีให้แก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากขึ้นภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีอยู่ตลอดเวลา ความซับซ้อนของธุรกิจที่มีมากขึ้น การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรให้แก่รัฐบาลผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้รัฐบาลมีรายได้เพียงพอในการนำเงินภาษีไปพัฒนาประเทศ รวมทั้งสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน

ดังนั้น การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความรู้ทักษะ ตรงตามสมรรถนะในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการนำกลยุทธ์การจัดการความรู้ (knowledge management) ที่เน้นการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำความรู้มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (Lorsuwan rat, 2005) กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่ได้รับผลจากกระแสขับเคลื่อนของ Economy of Speed และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ที่จะต้องนำ “การบริหารจัดการความรู้” (knowledge management) มาบรรจุไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิทยาการ เพื่อใช้พัฒนาบุคลากรให้เป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดันองค์กรให้ก้าวเดินไปได้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงให้ความสำคัญและตระหนักถึงปัญหาและความจำเป็นของการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นทั้งผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) และผู้รอบรู้ (Generalist) โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ทักษะ ความชำนาญเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพตามความต้องการขององค์กร มีความสามารถในการเรียนรู้ และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่เน้นผลการปฏิบัติงาน (performance-base public organization) บนพื้นฐานของแนวคิดด้านการจัดการความรู้ (knowledge management) โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติที่ชัดเจนให้เป็นวาระแห่งองค์กร (organizational agenda) โดยทำให้เห็นชัดเจนว่า การจัดการความรู้เป็นรากฐานที่สำคัญในการผลักดันองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในองค์กรต้องมีความใส่ใจที่จะเรียนรู้และต้องรอบรู้ในทุกมิติ ให้เกิดการจัดการความรู้ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ แต่การจัดการความรู้ที่ผ่านมาไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี หรือสื่อดิจิตอลสมัยใหม่ที่สามารถใช้ง่ายได้สะดวกขึ้น

ซึ่งการจัดการความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยีในด้านข้อมูล เช่นระบบเครือข่าย หรือ network และระบบคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือ เพื่อช่วยเสริมในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมและนำไปต่อยอดด้วยการสร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง(Panich, 2006) องค์กรที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้นั้น องค์กรนั้นจะต้องมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถนำพาองค์กรสมัยใหม่ไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าประสงค์หรือตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ดีตามแนวคิดดังกล่าวนั้น ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 5 ประการ ดังนี้ (1) การเรียนรู้อย่างเป็นพลวัตร (learning dynamics) (2) การปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ได้ดี (organization transformation) (3) การ

เพิ่มอำนาจการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กร (people empowerment) (4) การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (knowledge management) และ (5) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร (technology application) (Marquardt, 1996)-

จากสภาพปัญหาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการความรู้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศในปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการเรียนรู้อย่างยั่งยืนและบุคลากรมีการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

2. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการระดับชำนาญการและชำนาญการพิเศษ (2) มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป และ (3) มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี จำนวน 84 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้ที่จะนำมาสร้างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION)

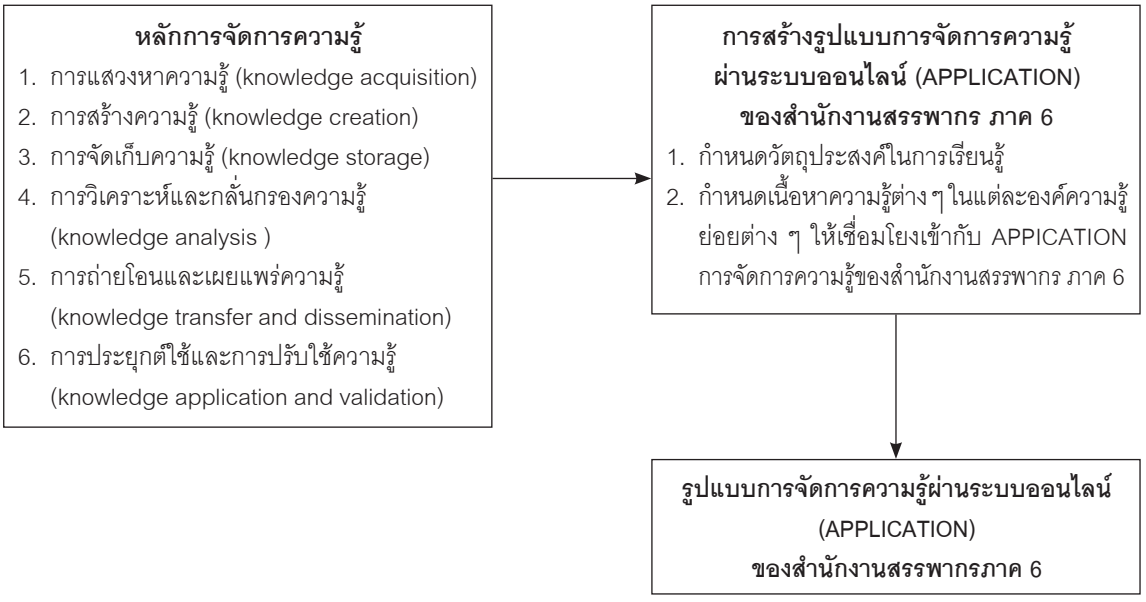
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

2. ได้รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6

3. บุคลากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 สามารถเข้าถึงความรู้และสืบค้นความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและสามารถนำไปปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยแบ่งวิธีดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยการสัมภาษณ์ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6 ระดับชำนาญการและชำนาญการพิเศษ แบบมีโครงสร้างรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่2การสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวความคิดด้านกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กร โดยยึดหลักการของ Marquardt (1996) 6 ด้าน ดังนี้ (1) การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) (2) การสร้างความรู้ (knowledge creation) (3) การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) (4) การวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้ (knowledge analysis) (5) การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (knowledge transfer and dissemination) (6) การประยุกต์ใช้และปรับใช้ความรู้ (knowledge application and validation) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ใหม่ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6

2. เลือกความรู้ที่จะนำมาจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยกำหนดเกณฑ์

ในการคัดเลือก เป็นความรู้ที่ข้าราชการของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานดังนี้

2.1 ด้านความรู้ภายในหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) ความรู้ด้านภาษี (2) ความรู้ด้านกฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับข่าวกรมสรรพากร

2.2 ด้านความรู้ภายนอกหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) ความรู้ด้านเศรษฐกิจ (2) ความรู้ด้านเทคโนโลยี (3) ความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์

3. ร่างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 กำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ทั้ง 2 ด้านหลัก คือความรู้ภายในหน่วยงานและความรู้ภายนอกหน่วยงาน

3.2 กำหนดเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ ในแต่ละองค์ความรู้ย่อยให้เชื่อมโยงเข้ากับ APPLICATION การจัดการความรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6

4. ประเมินร่างรูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านแสดงความคิดเห็นถึงความเหมาะสมของรูปแบบ รวมทั้งข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบประเมินรูปแบบเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยประเมินความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6 ที่มีต่อรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรภาค 6 ตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีดังนี้

ตารางที่ 1 ปัญหาในการแสวงหาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	39	46.40
2. แฟ้มเอกสาร เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ เก่า ทำให้ไม่สามารถนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ได้อย่างถูกต้องเป็นปัจจุบัน	73	86.90
3. ระบบการจัดการความรู้ในปัจจุบันไม่มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาไว้ให้เรียนรู้	79	94.00
4. ข้าราชการมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก จึงไม่สามารถใช้ระบบการจัดการความรู้ในปัจจุบัน เพื่อเรียนรู้ในเวลาที่ปฏิบัติงานได้	81	96.40
5. การถามจากผู้รู้บางครั้งได้คำตอบที่ไม่ชัดเจนและไม่อยากตอบ	48	57.10

ตารางที่ 2 ปัญหาในการสร้างความรู้ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ซึ่งเป็นผู้สอนงานที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมีการโยกย้ายบ่อย	64	76.20
2. การสร้างความรู้ไม่ได้มีการสร้างไว้เป็นหมวดหมู่ทำให้ยากแก่การค้นหา	77	91.70
3. ไม่เกิดการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กรที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน	73	86.90

ตารางที่ 3 ปัญหาในการจัดเก็บความรู้ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรภาค 6

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. การจัดเก็บข้อมูลนั้นมาจากหลายแหล่ง จึงมีลักษณะกระจัดกระจาย ไม่เป็นระบบ	82	97.60
2. การจัดเก็บข้อมูลไม่ได้มีการจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ ทำให้ยากแก่การนำไปใช้ปฏิบัติงาน	77	91.70
3. การจัดเก็บความรู้ในแฟ้มเอกสาร บางส่วนชำรุดหรือหาไม่เจอ	75	89.30

ตารางที่ 4 ปัญหาในการวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร ภาค 6

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลความรู้จากระบบงาน มีคุณสมบัติต่ำ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า	39	46.40
2. ข้าราชการสรรพากรภาค 6 มีภาระหน้าที่จากงานประจำมาก ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาว่างในการวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้	81	96.40
3. ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อช่วยสนับสนุนในการวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้ให้ง่ายขึ้น	73	86.90

ตารางที่ 5 ปัญหาในการถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. ข้าราชการมีภาระหน้าที่จากงานประจำมาก ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาว่างในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	77	91.70
2. ข้าราชการที่รับราชการมานานไม่ยอมรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีความรู้ใหม่และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีกว่า	72	85.70
3. การเผยแพร่ความรู้บนระบบอินทราเน็ตของหน่วยงานไม่ค่อยมีคนเปิดอ่านเพราะไม่สะดวก และไม่มีเวลาว่าง	76	90.50

ตารางที่ 6 ปัญหาในการประยุกต์ใช้หรือการนำความรู้ไปปรับใช้ของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร ภาค 6

ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีความรู้เฉพาะงานของตนเอง ไม่ได้รู้ทุกด้าน	84	100.00
2. ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 6 ประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ไม่เป็น ยังยึดติดแต่ความรู้เดิม ๆ	48	57.10

2. ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 มีดังนี้

3. ผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) ของสำนักงานสรรพากร



ภาพที่ 1 รูปแบบหน้าหลักการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPICATION) ของสำนักงานสรรพากรภาค 6

ภาค 6 พบว่า ข้าราชการของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 โดยรวมมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ (APPLICATION) อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 สามารถอภิปรายผลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรภาค 6

ผลการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ที่ผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้มาใช้ในการวิจัยนั้นจะมุ่งเน้นในด้าน การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์กลั่นกรองความรู้ การถ่ายโอนความรู้หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้มาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจากสภาพปัญหาการจัดการความรู้ในปัจจุบันของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 มีลักษณะของข้อมูลความรู้ที่อยู่อย่างกระจัดกระจาย ไม่เป็นหมวดหมู่สืบค้นได้ยาก ต่อการค้นหา และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เก่า รวมถึงมีข้อจำกัดเวลาในการเรียนรู้ขององค์กรนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 โดยใช้ฐานเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านโทรศัพท์มือถือมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (Marquardt, 1996) พบว่า องค์กรที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ 6 ด้าน ซึ่งมีองค์ประกอบของการจัดการความรู้ได้แก่ (1) ด้านการแสวงหาความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 นั้นสามารถช่วยให้ข้าราชการของสำนักงานสรรพากรภาค 6 แสวงหาความรู้ที่จำเป็นในการสืบค้นข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการค้นหาความรู้แค่เพียงเฉพาะในเวลาปฏิบัติราชการเท่านั้น ซึ่งการใช้แอพพลิเคชั่นสามารถช่วยให้ข้าราชการของสำนักงานสรรพากรภาค 6 เรียนรู้ได้ตลอดเวลา (2) ด้านการสร้างความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 นั้นสามารถช่วยให้ข้าราชการของสำนักงานสรรพากรภาค 6 สามารถนำความรู้เดิมที่ปรากฏชัดแจ้ง มาอธิบายเป็นภาพหรือเสียงเพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ไว้บนแอพพลิเคชั่นได้เรียนรู้เข้าใจมากขึ้นกว่าเดิม (3) ด้านการจัดเก็บความรู้ ซึ่งการจัดการ

ความรู้เดิมของสำนักงานสรรพากรภาค 6 นั้น พบปัญหาในการจัดเก็บความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายไม่เป็นระบบ รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ผู้วิจัยจึงได้สร้างระบบการจัดการความรู้ใหม่ขึ้นมาเพื่อให้มีการจัดเก็บความรู้ไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ เพื่อข้าราชการของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 มีความสะดวกต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน (4) ด้านการวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้ซึ่งการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 นั้นสามารถช่วยให้ข้าราชการของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในสภาพเก่า ระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า การใช้แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือจะช่วยให้การวิเคราะห์และกลั่นกรองความรู้เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็วขึ้น (5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 นั้นสามารถช่วยให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ที่ไม่มีเวลาว่างในเวลาปฏิบัติราชการ ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่จะเผยแพร่ทางอินทราเน็ตภายในหน่วยงานนั้นมักไม่ค่อยมีคนเปิดอ่าน จึงทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ได้ผล ซึ่งการใช้แอพพลิเคชั่นสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ตลอดเวลาซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (6) การประยุกต์ใช้ความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 นั้นสามารถช่วยให้ข้าราชการของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ที่มีความรู้เฉพาะงานของตนเอง นำความรู้ที่มีอยู่เดิมมาประยุกต์ใช้กับระบบการจัดการความรู้ใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้บนแอพพลิเคชั่น ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับงานที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองและงานของบุคคลอื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Alavi and Leider, 2002) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ที่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้จะนำไปสู่การปฏิบัติเป็นหลัก ซึ่งจะเน้นในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการจำแนก การกลั่นกรอง และความสามารถในการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่ต้องการ โดยให้ความสำคัญด้านเทคนิคต่าง ๆ ของเทคโนโลยี เช่น คลังข้อมูล (data-warehouse) หรือเครือข่ายแบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้และการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Mallhotra, 1996) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นการสร้างปัญญาด้วยการค้นคว้า และการเข้าถึงข้อมูลจากฐานข้อมูล เช่น อีเมล์ แฟ้มข้อมูลต่าง ๆ หลังจากนั้นจะเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูล โดยใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและวิเคราะห์กลั่นกรองข้อมูล สอดคล้องกับแนวคิดของ (Davenport and Prusak, 1998) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้นั้นเป็นกุญแจสำคัญเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการได้มาของความรู้ที่มีความเหมาะสมกับบุคคลที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม และยังช่วยให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

สารสนเทศ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Wasi, 2016) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการความรู้ คือ การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ โดยการใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตอนที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ซึ่งเนื้อหาการจัดการความรู้ประกอบด้วย (1) การจัดการความรู้ภายในองค์กร (2) การจัดการความรู้ภายนอกองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ สามารถใช้งานบนระบบได้ดี มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งรูปแบบตัวอักษรและลักษณะของภาพและเสียงมีความชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Varintasaen, 2016) ศึกษาเรื่อง การสังเคราะห์โมเดลการพัฒนาระบบจัดการความรู้โดยกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเร่งด่วน พบว่า องค์ประกอบเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ระบบการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาสร้างเป็นโมเดลการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานมีทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน ประกอบด้วย การนำความรู้ไปใช้ การสร้างความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การกำหนด หรือการบ่งชี้ความรู้ การแสวงหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การค้นคืนความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการพัฒนาความรู้

ตอนที่ 3 ผลการประเมินร่างรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ อยู่ในระดับมาก เพราะทำให้การแสวงหาความรู้ของข้าราชการสำนักงานสรรพากร ภาค 6 สามารถค้นหาความรู้ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น และสามารถเรียนรู้ได้จากทุกส่วนงาน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Yeamsang, 2007). ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มหาสารคาม เขต 1 พบว่า บุคลากรทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการความรู้ในระดับมาก และบุคลากรทุกกลุ่มมีความคิดเห็นว่า การดำเนินการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มหาสารคาม เขต 1 นั้นประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ เหมาะสำหรับการนำไปใช้ในการจัดการความรู้ได้ตลอดเวลา เนื่องจากมีความสะดวกในการ

ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่ายบนเครื่องโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับ Thailand 4.0 ซึ่งหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องมีการสร้างนวัตกรรมหรือมีความคิดริเริ่มและประยุกต์ องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า และมีความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่ความเป็นสำนักงานดิจิตอลได้ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ และจะต้องตั้งอยู่บนฐานของข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเชิงลึก สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง ดังนั้นเพื่อให้การจัดการความรู้ของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรมีการกำหนด นโยบายดังนี้

1.1 ให้บุคลากรเข้าการเรียนรู้ทุกสัปดาห์และให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ในแต่ละฝ่ายงาน

1.2 จัดให้มีการทดสอบเป็นรายบุคคลทุกเดือนในแต่ละหัวข้อที่เข้าไปเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ด้วยรูปแบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ในด้านการปฏิบัติการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้เรียนรู้ควรมีวินัยในตนเอง เข้ารับการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากไม่ได้มีข้อจำกัดด้านเวลาเฉพาะการเรียนรู้ที่ทำงานเพียงอย่างเดียว เหมือนรูปแบบการจัดการความรู้ในปัจจุบันเพราะรูปแบบการจัดการความรู้นี้สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการนำระบบการจัดการความรู้ผ่านระบบออนไลน์ไปใช้

REFERENCES

Alavi, M., & Leidner. D. (2002). **Management ans knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues.** NY: McGraw-Hill.

Davenport, T.H. & Prusak, L. (1998). **Working knowledge: New organizations manage what they know.** Boston: Harvard Business School Press.

Lorsuwanrat, T. (2005). **Learning organization: from concept to practice.** (2nd edition). Bangkok: Sat Four Printing.

Malhotra, Y. (1996). **Organizational learning and learning organizations: An overview.** Retrieved January 2, 2013, from: http//www.brint.com/ OrLrng.htm

Marquardt, M.J. (1996). **Building the learning organization: A systems approach to quantum improvement and global success.** NY: McGraw-Hill.

Panich, V. (2006). **Knowledge Management Practice Edition**. Bangkok: Institute of Knowledge ManagementFor society. (in Thai)

Varintasaen, W. (2016). **Synthesis of knowledge management system development model by urgent software development process**. Doctor of Philosophy Dissertation, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)

Wasi, P. (2016). Knowledge management, shortcuts, Thailand, not the era Problems and create better development. **Engineering Today.** 4(37), 59. (in Thai)

Yeamsang, T. (2007). **Development of knowledge management model of Maha Sarakham Educational Service Area Office 1.** Doctor of Philosophy Dissertation Bangkok: Mahasarakham University (in Thai)