

การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

Knowledge Management Affecting on Performance Efficiency of

Government Officers in Customs Department

เยาวลักษณ์ ภูมิชัย¹, กรเอก กาญจนนา โภคิน²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร (2) เพื่อแสวงหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการในสังกัดกรมศุลกากร ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน ภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.53 (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรในภาพรวม ($r = .79$) เมื่อพิจารณาแยกรายด้านการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพการทำงาน ($r = .72$) ด้านระยะเวลาการทำงาน ($r = .73$) และด้านค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน ($r = .60$) โดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการทำงาน ¹

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาคณค้วาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The research has purposes (1) to study efficiency in performance of government officers in Customs Department; (2) to seek the relation between knowledge management and efficiency in performance of government officers in Customs Department. The research uses quantitative research methods. The population sample applied in the research are government officers, temporary employees, permanent employees, and government officers in Custom Department, both in federal and regional section for 400 people. The collection method was collected by questionnaire. The answers were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, One way Analysis of Variance and Pearson Correlation.

The result according to the objective (1) performance efficiency of government officers in Customs Department by qualification in performance, duration in working, and expenses on performance, the overall image is in the high level at $\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.53; and (2) the relation between knowledge management and performance efficiency of government officers of Customs Department in the overall is (R = .79), As considering individual aspects, knowledge management is related to performance efficiency in the aspect of quantity of performance at (R = .72), duration in working at (R = .73), and expenses in performance at (R = .60), and the statistical relation at the level of 0.05.

Keywords: knowledge management, performance efficiency

บทนำ

ในสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้หลายองค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับตัว เตรียมความพร้อมให้มีความรู้เท่าทันกับข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ การเตรียมความพร้อมนั้นมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดการจัดการความรู้เกิดขึ้นประมาณปี 1978 – 1979 เป็นยุคที่มีแนวคิดที่ความรู้เป็นสิ่งที่สามารถบริหารจัดการได้โดยอาศัยการจัดการที่เป็นระบบมีโครงสร้างตายตัวและเริ่มมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของมนุษย์ (บุญดี บุญญากิจ และคณะ, 2559, หน้า 23) และในปี พ.ศ. 2547 การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในประเทศไทย เพราะสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่กระตุ้นเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้สร้างตัวชี้วัดเกี่ยวกับการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ (KM) ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ซึ่งระบุไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546, หน้า 4)

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 กรมศุลกากรได้จัดทำโครงการ Customs professional e-learning platform Phase I – II (พ.ศ.2559 – 2561) ซึ่งโครงการระยะที่ 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2560 ระบบ Customs Professional e-Learning Platform ดำเนินการ โดยคณะทำงานดำเนินการพัฒนาระบบ (Systems) ที่กรมศุลกากรจัดตั้งขึ้น เพื่อรับผิดชอบในการพัฒนาบนเว็บแอปพลิเคชัน (ONLINE WEB APPLICATION SYSTEM) สำหรับการให้ความรู้ด้วยระบบการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาองค์ความรู้ในงานศุลกากรด้านต่าง ๆ และมีระบบทดสอบหรือประเมินความรู้ของบุคลากรทั้งก่อนและหลังการเรียนรู้ และโครงการระยะที่ 2 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สถาบัน

วิทยาการศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ดำเนินการโดยการพัฒนาหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากร ในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ (e-Learning) โดยดำเนินการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และพัฒนาเนื้อหาบทเรียน Online ระดับพื้นฐาน (Basic) ในรูปแบบวิดีโอแอนิเมชัน ในองค์ความรู้ที่จำเป็นในงานศุลกากร รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพิกัตอัตราศุลกากร กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ราคาศุลกากร กฎหมายและระเบียบศุลกากร พิธีการศุลกากร และสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ในส่วนองค์ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบศุลกากร ได้จัดทำ Web Application ซึ่งเป็นระบบสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากรและพระราชบัญญัติศุลกากร ในการจัดทำเนื้อหาบทเรียนได้คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในแต่ละด้าน เข้ามาทำหน้าที่คณะทำงานกำหนดรูปแบบและเนื้อหา (Content) เพื่อร่วมกันดำเนินการประมวล รวบรวม จัดระเบียบ และถ่ายทอดความรู้ในการจัดทำสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลคล่องตัวมากขึ้น โดยระบบดังกล่าวสามารถเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงระหว่างองค์ความรู้ที่ถูกจัดเก็บในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรที่ต้องการศึกษา ทำให้บุคลากรของกรมศุลกากรสามารถเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยลดข้อจำกัดด้านสถานที่ เวลา การเดินทาง และเป็นประโยชน์ต่อการขยายโอกาสในการพัฒนาองค์ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานตั้งอยู่ในภูมิภาค ประกอบกับเป็นการจัดเก็บและรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญเอาไว้ด้วยกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดการความรู้ของกรมศุลกากร ให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งสามารถต่อยอดสู่การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

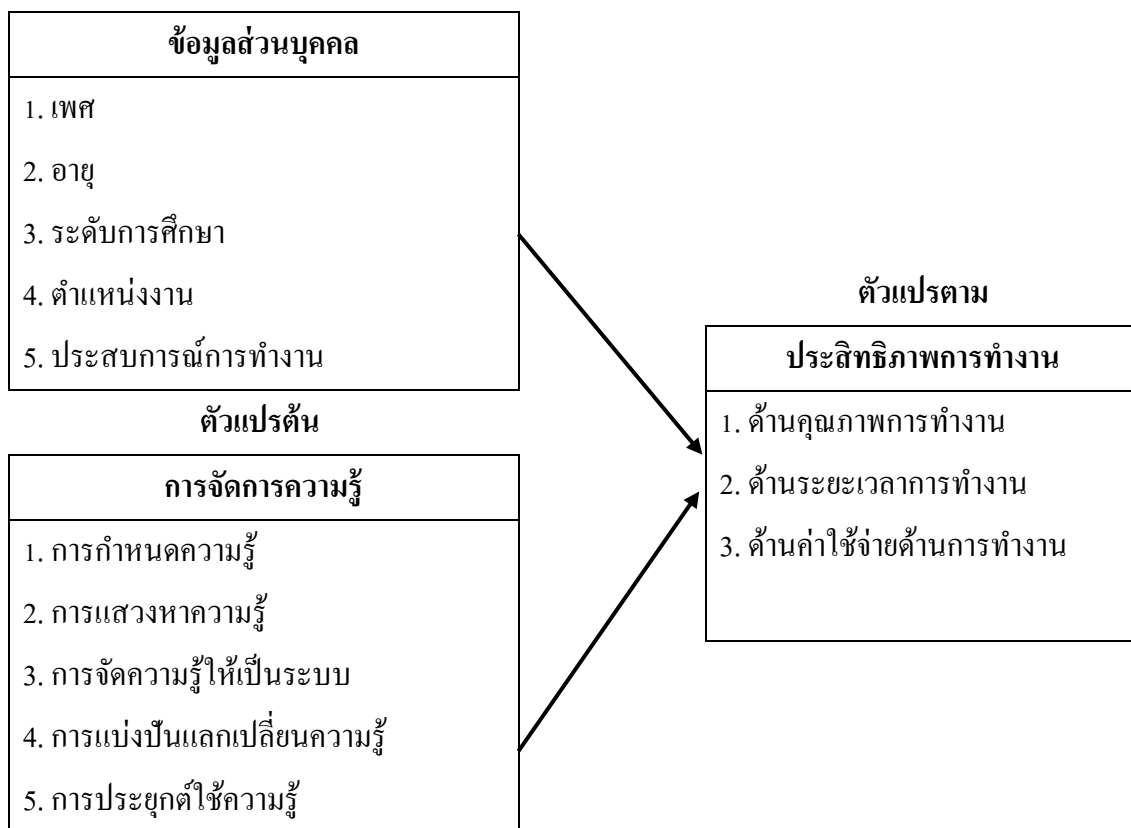
ข้าราชการกรมศุลกากร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรแตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรแตกต่างกัน

กรอบการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาตั้งแต่ เดือน สิงหาคม 2562 ถึง เดือน ตุลาคม 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กรมศุลกากร

นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ หมายถึง การเก็บรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร รวมถึงประสบการณ์ที่ผ่านการเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยน แบ่งปันและถ่ายทอดให้คนทั้งองค์กรได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้องค์กรได้ในเวลารวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำ ช่วยให้ผู้สามารถลดต้นทุน และสามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดทฤษฎี การจัดการความรู้ ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การกำหนดความรู้ การแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้

2. แนวคิดทฤษฎี ประสิทธิภาพการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการทำงาน (Quality) ด้านระยะเวลาการทำงาน (Time) และ ด้านค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน (Costs)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎี การจัดการความรู้และประสิทธิภาพการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีการวิจัย การศึกษาครั้งนี้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 400 คน

3. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณจึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 1 และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลที่ได้มีค่า .902 ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ วิทยุ นิตยสาร วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้สถิติ ANOVA (One way Analysis of Variance) t- Test และสถิติการวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.25 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งงานตามกลุ่มงานแท่งวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นิตกร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 50.50 และยังพบว่าส่วนใหญ่มิ่ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.75 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.25

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการความรู้ของกรมศุลกากร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดการความรู้ของกรมศุลกากร โดยรวม

การจัดการความรู้ของกรมศุลกากร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การกำหนดความรู้	4.20	0.62	มาก
2. การแสวงหาความรู้	4.14	0.65	มาก
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	4.24	0.65	มากที่สุด
4. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	3.97	0.66	มาก
5. การประยุกต์ใช้ความรู้	3.96	0.71	มาก
ผลรวม	4.10	0.58	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการความรู้ของกรมศุลกากรโดยรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.58 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ มีระดับความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.65 และมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ การกำหนดความรู้ มีระดับความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.62 การแสวงหาความรู้ มีความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.65 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีระดับความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66 และการประยุกต์ใช้ความรู้ มีระดับความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.71 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการความรู้ของกรมศุลกากร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพการทำงาน	4.17	0.57	มาก
2. ด้านระยะเวลาการทำงาน	4.15	0.60	มาก
3. ด้านค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน	4.21	0.67	มากที่สุด
ผลรวม	4.18	0.53	มาก

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวม ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.53 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของกรมศุลกากรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน ที่ระดับ $\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.67 และมีระดับความคิดเห็น ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.57 และด้านระยะเวลาการทำงาน มีระดับความคิดเห็น ที่ระดับ $\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.60 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการกรมศุลกากร

ตารางที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร		
	คุณภาพการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน	ค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน
เพศ	Sig.= 0.07	Sig.= 0.32	Sig.= 0.05*
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
อายุ	Sig.= 0.85	Sig.= 0.86	Sig.= 0.31
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	Sig.= 0.25	Sig.= 0.19	Sig.= 0.65
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	Sig.= 0.29	Sig.=0.29	Sig.= 0.16
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ ในการทำงาน	Sig.= 0.02*	Sig.= 0.14	Sig.= 0.06
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี (1) เพศ แตกต่างกันมีระดับความความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร แตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายด้านการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา และ (4) ตำแหน่งงานตามกลุ่มงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ตารางเปรียบเทียบรายคู่ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ด้านคุณภาพการทำงาน

	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	มากกว่า 25 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	-	.24*	0.12	0.22	-0.14	0.05
5 – 10 ปี		-	-0.12	-0.01	-.38*	-.19*
11 – 15 ปี			-	0.11	-0.26	-0.07
16 – 20 ปี				-	-.37*	-0.18
21 – 25 ปี					-	0.19
มากกว่า 25 ปี						-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี (5) ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันในด้านคุณภาพการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แล้วพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพการทำงานแตกต่างกับผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี ลำดับต่อมา ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพการทำงานแตกต่างกับผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 25 ปี และผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 25 ปี คู่สุดท้าย คือ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 – 20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพการทำงานแตกต่างกับผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 25 ปี

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับ ประสิทธิภาพการทำงาน
ของข้าราชการกรมศุลกากร

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

การจัดการความรู้	ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร			
	ด้านคุณภาพ	ด้านระยะเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย	รวม
	การทำงาน	การทำงาน	ด้านการทำงาน	ประสิทธิภาพ
การกำหนดความรู้	r = .63** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .66** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .51** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .70** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์
การแสวงหาความรู้	r = .60** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .62** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .55** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .69** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์
การจัดการความรู้ให้ เป็นระบบ	r = .67** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .69** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .50** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .72** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์
การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้	r = .64** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .66** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .55** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .71** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์
การประยุกต์ใช้ความรู้	r = .61** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .58** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .51** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .66** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์
รวมการจัดการความรู้	r = .72** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .73** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .60** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์	r = .79** Sig.= .00 มีความสัมพันธ์

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการความรู้ กับ ประสิทธิภาพการทำงาน
ของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวมของค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)
ระหว่างชุดตัวแปรต้น คือ การจัดการความรู้ กับชุดตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามี

ค่าความสัมพันธ์ $r = .79$ ค่าความสัมพันธ์แสดงค่าทางบวก ค่า Sig. = .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าตัวแปรต้น การจัดการความรู้ กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ร้อยละ 79

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้ วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร พบว่าการจัดการความรู้ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก จากค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของการจัดการความรู้ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการของกรมศุลกากรมีการประยุกต์ใช้ความรู้ได้ดี แต่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งการอบรมในระยะสั้น ๆ อาจไม่สามารถทำให้เข้าใจถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ปัญหาอย่างลึกซึ้งได้ เนื่องจากงานตรวจปล่อยสินค้าเป็นสิ่งที่จะต้องอาศัยการปฏิบัติ การสังเกต ต้องได้เห็นสินค้าและทำซ้ำ ๆ เพื่อให้เกิดทักษะ ไม่สามารถอ่านจากตำราแล้วจะสามารถปฏิบัติได้ เพราะการกระทำความคิดแต่ละกรณีมาในรูปแบบที่ไม่ซ้ำกัน อีกทั้งงานในหน่วยงานศุลกากรแต่ละแห่งมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน เช่น งานของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เป็นเรื่องของการตรวจสินค้าที่นำเข้าทางเรือ ย่อมแตกต่างจากงานของสำนักงานตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่เป็นการนำของหรือสินค้าติดตัวผู้โดยสารเข้ามาในประเทศโดยอากาศยาน หรืองานของด่านศุลกากรมุกดาหาร ซึ่งเป็นด่านชายแดนทางบกที่นำสินค้าเข้ามาในประเทศโดยรถบรรทุก ซึ่งลักษณะของสินค้าในแต่ละท่านำเข้าก็มีประเภทที่แตกต่างกันออกไป การประยุกต์ใช้ความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่อบรม จึงทำได้ไม่เต็มที่ หากไม่ได้ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานนั้น รวมถึงมีการจำกัดสิทธิการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลบางระบบงาน ดังนั้น การโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือสถานที่ทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้มากยิ่งขึ้น แต่ในเรื่องการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือสถานที่ทำงาน ก็ยังมีเสียงสะท้อนซึ่งต้องทบทวนในเรื่องการบริหารจัดการอยู่เช่นกัน

วัตถุประสงค์ข้อ 2. เพื่อหาปัจจัยความสัมพันธ์การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการความรู้ กับ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวมของค่าความสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างชุดตัวแปรต้น คือ การจัดการความรู้ กับชุดตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีค่าความสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) $r = .79$ และมีค่าสัมประสิทธิ์ในทางบวก หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้น การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงาน ร้อยละ 79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การกำหนดความรู้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีเป้าหมายในการเรียนรู้ว่าต้องเรียนรู้อะไรบ้าง เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำงาน ณ หน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่อยู่ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และครบถ้วนตามระเบียบและข้อกำหนด โดยก่อให้เกิดต้นทุนน้อยที่สุด ซึ่งกรมศุลกากรได้แสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มารวบรวมไว้เป็นฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายระหว่างประเทศ สิทธิพิเศษทางการค้า กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า – ส่งออกสินค้า เช่น กฎหมายของกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น มีการจัดการความรู้ที่แสวงหามาให้เป็นระบบเพื่อให้ง่ายต่อการนำมาใช้ในการอ้างอิงหรือตัดสินใจ แล้วข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกเก็บเป็นระบบนั้น ยังสามารถแบ่งปันและเผยแพร่ไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อีกด้วย ซึ่งจะส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ซึ่งสัมพันธ์กับ อภิวัฒน์ พรหมวรรณ (2559) พบว่าบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบ่งชี้ความรู้ และด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร เป็นประโยชน์ในการนำไปวางแผนปรับปรุง พัฒนา ระบบการจัดการความรู้ในหน่วยงานกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับข้าราชการกรมศุลกากร จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานต้องกำหนดองค์ความรู้ที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความน่าเชื่อถือและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ อีกทั้งยังสามารถต่อยอดสู่การพัฒนาให้บุคคลภายนอกสามารถลงทะเบียนใช้งานได้ ซึ่งเป็นการเผยแพร่ความรู้ให้กฎหมายศุลกากรไม่เป็นเรื่องที่ไกลตัวและยากต่อการเข้าใจอีกต่อไป

2. ข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ระบบการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานควรนำหลักบริหารธรรมาภิบาลตามระบบคุณธรรมอย่างแท้จริงมาใช้ให้เกิดความเป็นธรรมและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรมากกว่าใช้ระบบอุปถัมภ์ในการบริหารราชการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ที่ระดับ $\bar{X} = 3.59$, $S.D. = 1.02$ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า กรมศุลกากรยังคงต้องทบทวนในเรื่องระบบการโยกย้าย หมุนเวียน สับเปลี่ยนงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

3. ระบบฐานข้อมูลที่ดี ต้องทำให้ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร (2562). *โครงการ Customs professional e-learning platform Phase I - II (พ.ศ.2559-2561)*.

ค้นเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2662 จาก <https://customselp.com/aboutus/Phase12>

เจษฎา นกน้อย.(2552). *นันทาทรศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้*.

(พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.เอเชียเพลส จำกัด

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.(2559). *องค์การแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*.

(พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : บริษัท แซท โฟร์ ปรีนติ้ง จำกัด

บุญดี บุญญากิจ และคณะ.(2549). *การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*.(พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพมหานคร : บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด

ภาวิณี ดิสุข .(2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน*

ของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์

ศึกษาศาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มงคลชัย วัระยะพินิจ.(2556). *รวมแนวคิดหลากหลายมุมมอง องค์การแห่งการเรียนรู้และ*

การจัดการความรู้ภาควิชาการ.(พิมพ์ครั้งที่ 1).กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ส่องสยาม

ราชกิจจานุเบกษา.(2546).*พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ*

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. ค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2562 จาก

http://www.ratchakitcha.soc.go.th/RKJ/announce/search_result.jsp

อภิวัฒน์ พรหมวรรณ .(2560). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ*

บุคลากรในกรมส่งเสริมสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์