

ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1

A Study of Operational Knowledge Management of Personnel under the Excise Offices Region 1.

วรรณารีย์ ขรองปัญญา^{1*} และ อนูรักษ์ ไกรยุทธ²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Wannaree Khrongpanya* and Anurak Kraiyuth²

E-mail: wannaree_kh@excise.go.th, dranurak.k@gmail.com²

¹Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 298 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Chi-Square Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Spearman Correlation โดยคำนวณสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.13 อายุระหว่าง 26 - 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ระดับความคิดเห็นของการศึกษาการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านกระบวนการและด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น การจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ควรพัฒนาไปพร้อมๆ กันทั้ง 3 ด้าน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; การปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the sentiment level of operational knowledge management of personnel under the Excise Officers region 1 and 2) study the relationship between personal factors and operational knowledge management of personnel under the Excise Officers region 1. In this research, the researcher collected data from the population group in several sets of 298. The research instrument used in collecting the data was scale questionnaires. The statistical analysis are percentage, mean, standard deviation, correlation analysis is Chi-Square Test and the Spearman Correlation coefficient and statistical significance level is 0.05. The result showed that most of respondents are female at 70.13 percent, aged from 26 to 35 years old, with bachelor's degrees, average monthly income is 15,000 - 30,000 baht, work experience is more than 10 years. The sentiment levels of operational knowledge management of personnel under the Excise Officers region 1 were overall at their highest levels. When considering each aspect, it found that personnel, process, and technology are at the highest levels. The personnel aspect was related to the average monthly income, process, and technology correlated with work experience with statistical significance level is 0.05. The performance of personnel under the Excise Officers region 1 should develop simultaneously in all three areas.

Keywords: knowledge management; performance

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาพรวมเศรษฐกิจมีการฟื้นตัว รวมถึงนโยบายภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับการเติบโตของเศรษฐกิจ และกรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวกับภาษีสินค้าและบริการ ในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ยังคงดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ คือ ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืนขับเคลื่อนมาตรการภาษีด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและพลังงาน เพื่อความผาสุกของประชาชน และบริหารองค์กรแบบพลวัตตามระบบราชการ 4.0 ภายใต้วิสัยทัศน์ “ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน ” และภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 รัฐบาลได้ออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดและป้องกันการกลับมาของโรคใหม่ ยังผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจต้องหยุดชะงัก จากมาตรการล็อกดาวน์ กรมสรรพสามิตได้ดำเนินมาตรการหลาย ๆ ด้าน ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อมุ่งเน้นการดูแลสังคมและลดผลกระทบให้ประชาชน และกรมสรรพสามิต ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการนำนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี

เพื่อพัฒนาการควบคุมและตรวจสอบป้องกันการรั่วไหลของการจัดเก็บรายได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ เช่น พัฒนาระบบบริหารฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และสร้างโมเดลการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Lake and Data Analytic Model for Big Data) พัฒนาระบบแสตมป์ สรรพสามิต รูปแบบใหม่ (e-Stamp) พัฒนาระบบการค้ำประกันน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ด้วย Blockchain และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีสุราเช่นชนิดเบียร์ด้วยระบบ Direct Code สำหรับใช้ในการควบคุม ตรวจสอบการชำระภาษีและยกระดับการให้บริการของกรมสรรพสามิตในรูปแบบ E-service ในด้านการ จัดทะเบียนและขอใบอนุญาตการขึ้นบัญชีเบ็ดเตล็ด การขอกิน ยกเว้นลดหย่อน และการขึ้นแบบชำระภาษี ผ่านระบบ e-Payment เพื่อมุ่งสู่การเป็น Excise Cashless และรองรับรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็วและโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้เป็น Smart People มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะที่หลากหลาย (Multi - Function Skill) เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในยุค Technology Transformation อีกทั้ง ยังยึดมั่น ในการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งปัจจุบันบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานจากปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต จึงมีนโยบายที่จะพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของกรมสรรพสามิต ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เกี่ยวกับการจัดการความรู้การปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 เพื่อการพัฒนา บุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหา คือ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ของ (Dilip Bhatt 2000) ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ กรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ทั้งหมด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 41 - 42) โดยผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามให้แก่ประชากรด้วยวิธีการออนไลน์ (Online Questionnaire : google drive) จำนวน 298 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรที่เป็นบุคลากร ประกอบไปด้วย ข้าราชการประเภทวิชาการ ข้าราชการประเภททั่วไป และลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1
4. เป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยและสนใจ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอด เพื่อให้เกิดความพัฒนาในองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

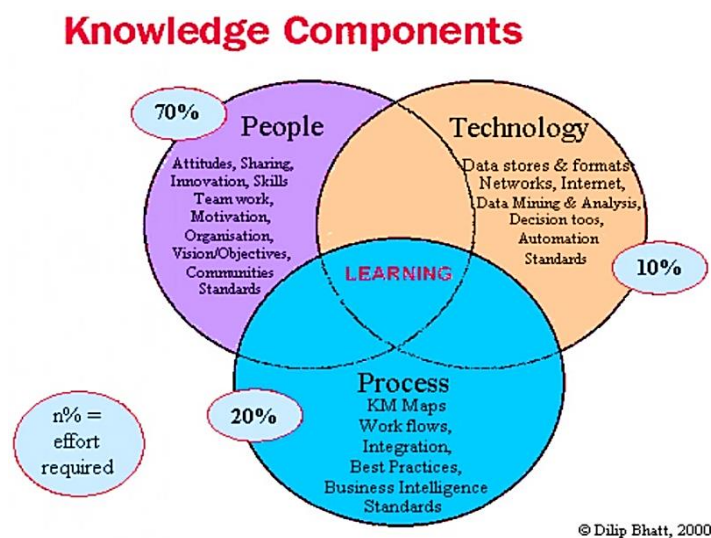
การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการยกระดับคุณภาพด้วยการจัดการความรู้ การพัฒนาปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิชาดา เวทย์ประสิทธิ์ (2563, หน้า 5) การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรทั้งในตัวบุคคลและเอกสารต่าง ๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถใช้ความรู้ที่ตนเองทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และนำความรู้ที่นำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Wiig (อ้างถึงใน Dalkir 2005, หน้า 39 - 42) กล่าวถึง วงจรการจัดการความรู้ คือ วิธีการสร้างและใช้งานความรู้ในฐานะบุคคลหรือองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้านสำคัญ คือ (1) การสร้างความรู้ (2) ถูความรู้ (3) การรวบรวม ความรู้ (4) การนำความรู้ไปใช้ วงจรนี้มุ่งเน้นไปที่การระบุและเกี่ยวข้องกับหน้าที่และกิจกรรมที่เรามีส่วนร่วมเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้

Bhatt (2000) องค์ประกอบสำคัญในการจัดการความรู้ คือ ข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี ควบคู่กัน ไปและ ไม่เน้นองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง รายละเอียดขององค์ประกอบย่อย ดังรูป

ภาพ 1 EFQM Excellence Model and Knowledge Management Implication.



ที่มา. จาก EFQM Excellence Model and Knowledge Management Implication. Retrieved Dilip Bhatt.

ด้านคน เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จขององค์กรการจัดการความรู้ ด้านคน จึงเป็นการลงทุนในการสร้างวัฒนธรรมให้แก่องค์กรให้คนมีทัศนคติที่ดี การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ การสร้างทักษะการทำงานเป็นทีม สร้างแรงจูงใจในการทำงาน การสร้างนวัตกรรม สร้างมาตรฐานในการทำงานกำหนดวิสัยทัศน์วัตถุประสงค์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้านคน จึงมีสัดส่วนความสำคัญที่ 70 %

ด้านกระบวนการ เป็นองค์ประกอบด้านกระบวนการจัดการความรู้จำเป็นต้องมีการกำหนดแผน และขั้นตอนการจัดการความรู้ การบูรณาการความรู้เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญ อยู่ที่ 20 %

ด้านเทคโนโลยี เป็นองค์ประกอบในด้านการจัดเก็บข้อมูล การนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนาระบบต่างๆ ในการทำงาน ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลในการตัดสินใจมีความสำคัญที่ 10 % ทั้งนี้ ถึงแม้ความสำคัญทั้ง 3 ด้านมีสัดส่วนความสำคัญที่ต่างกันแต่การจัดการความรู้ต้องพัฒนาไปพร้อมๆ กัน ทั้ง 3 ด้าน องค์กรถึงจะประสบความสำเร็จ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ศึกษาการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบด้วยเนื้อหาในประเด็นต่างๆ ผู้วิจัย ดำเนินการวิจัยตามลำดับ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ กรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ทั้งหมด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 41 - 42) โดยผู้วิจัยใช้ การส่งแบบสอบถามให้แก่ประชากรด้วยวิธีการออนไลน์ (Online Questionnaire : google drive) จำนวน 298 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาที่ 1 คือ ข้าราชการ ประเภทวิชาการ ข้าราชการประเภททั่วไป และลูกจ้างประจำ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตาม คือ การจัดการความรู้ ได้แก่ ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านเทคโนโลยี (Technology)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้าง แบบสอบถาม ขึ้นมาจากกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ การวิจัยเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) เนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน สรรพสามิต ภาที่ 1 มีองค์ประกอบ 3 ด้าน (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านกระบวนการ (3) ด้านเทคโนโลยี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำถาม จำนวน 40 ข้อ โดยใช้ มาตรฐานวัดตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยข้อคำถามที่ใช้วัดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence : IOC) จากการให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และระดับความคิดเห็นของการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 มีความสอดคล้องเท่ากับ 0.98 เครื่องมือการวิจัยมีค่าความสอดคล้องที่รับได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน โดยมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) 0.979

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มประชากร คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 คือ ข้าราชการประเภทวิชาการ ข้าราชการประเภททั่วไป และลูกจ้างประจำ เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลกลุ่มประชากรนี้ และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินการวิจัย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการทบทวน เกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพรรณนา (Description Statistics) หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สำหรับการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1

2) สถิติอ้างอิง (Interferential Statistics) ทดสอบทางสถิติ โดยการใช้เทคนิคไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 และทดสอบทางสถิติ Spearman Correlation เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 70.31 ช่วงอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.52 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 60.74 มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.96 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ผลการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.39$) ด้านกระบวนการ ($\mu = 4.30$) และด้านเทคโนโลยี ($\mu = 4.48$) ตามลำดับ โดยพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า

1) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.39$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย อันดับหนึ่ง มีความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ($\mu = 4.83$) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่เป็นอย่างดี ($\mu = 4.82$) และปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ($\mu = 4.50$)

2) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย อันดับหนึ่ง ให้ความสำคัญต่อความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.51$) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับ บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.49$) และทบทวนความรู้เพื่อนำความรู้มาปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.36$)

3) ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย อันดับหนึ่ง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ($\mu = 4.70$) รองลงมา คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้ปฏิบัติงาน ($\mu = 4.68$) และมีอุปกรณ์ไอทีอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\mu = 4.62$)

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 โดยสรุป 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 3 ด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านกระบวนการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ด้านประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ด้านประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ในด้านเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ระดับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านกระบวนการและด้านเทคโนโลยี พบว่า มีความสัมพันธ์กับ ประสบการณ์ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เพราะบุคลากรและผู้บริหารต่างให้ความสำคัญ ต่อกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ ทำให้เกิดการยกระดับ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ขกระดับคุณภาพ การทำงานทำให้องค์กรมีศักยภาพ เรียกได้ว่าเป็น กระบวนการที่มีประสิทธิภาพช่วยพัฒนาคน พัฒนางานและยกระดับองค์กร ศูนย์การเรียนรู้ โดยแต่ละ ด้านมีประเด็นสำคัญ อภิปรายได้ ดังนี้

1) ด้านบุคลากร ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญ คือ มีความภาคภูมิใจ ในหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน กล่าวคือ “คุณค่าในชีวิต” คือสิ่งที่ทุกคนกำหนดไว้ว่าเป็นสิ่งที่มีความหมายงานที่ดี จึงไม่ใช่แค่ค่าตอบแทนดี แต่ต้องเป็นงานที่ทำให้บุคลากรเห็นคุณค่าของตัวเองและภูมิใจที่ได้ทำงานนั้น งานที่ทำให้บุคลากรภูมิใจจึงหมายถึงงานที่บุคลากรได้ใช้ทักษะ ความสามารถประสบการณ์ของตัวเอง ในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจ ในการปฏิบัติงานมีส่วนช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่องาน ในหน้าที่เป็นอย่างดี รวมถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุครินทร์ พิมลรัตนกานต์ (2560) กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการทุ่มเทให้กับการทำงานไม่เพียงพอเพื่อตัวเองแต่เพื่อความ เจริญขององค์กรโดยที่บุคลากรเต็มใจที่ปฏิบัติงานเพื่อผลงานนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

2) ด้านกระบวนการ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญ คือ ให้ความสำคัญต่อความรู้ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ หรือต่อยอดความรู้ใหม่ ๆ ให้กับ องค์กรได้เกิดการพัฒนาและมีการจัดลำดับบังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน รวมถึงทบทวนความรู้เพื่อนำความรู้ มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พณณกร แก้วดก (2556) กล่าวว่า บุคลากรและผู้บริหารต่างให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร องค์กรมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานขององค์กรบุคลากรมีการ แนะนำเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้ที่ดี มีการเรียนรู้แบบระบบพี่สอนน้อง ได้มีการแบ่งชนิดประเภท

ความรู้อย่างเป็นระบบทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง มีการสนับสนุนให้มีการจัดอบรม สัมมนา และจัดหาผู้เชี่ยวชาญ ทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานของตนซึ่งส่งผลทำให้การปฏิบัติงาน ออกมามีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัย สมจิตต์ สุวรัถย์ (2554) กล่าวว่า ผู้บริหารและบุคลากร ให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนา ตนเองโดยการเข้าร่วมเรียนรู้ในกิจกรรม ต่างๆ ในการประชุม อบรมสัมมนา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้ส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้จากการดำเนินงานและโครงการที่ขออนุมัติเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งบุคลากรเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทีมงานและตนเอง

3) ด้านเทคโนโลยี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นที่สำคัญ คือ มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญ ในการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอต่อการใช้ปฏิบัติงาน และมีอุปกรณ์ไอทีอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมทำให้ การดำเนินงานเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ สุราสินี สุพิชญากร (2557) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีด้านการจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลชุมชน เนื่องจากการที่บุคลากรภายในองค์กรสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี จะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร การประสานงานภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น เกิดการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ภายในองค์กรต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการเตรียมระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ สำหรับโรงพยาบาลชุมชน จะมีการเตรียมการดำเนินงานควบคู่ไปกับการเตรียมความพร้อมของ บุคลากรด้วย สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ฐานข้อมูลช่องทางการให้บริการและช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของบอร์ค และคิม (Bock & Kim, 2002: 14-15) ที่กล่าวว่า การมีระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพต้องมีการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลการสนับสนุน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ตลอดจนมีการปรับปรุงเทคโนโลยี ให้ทันสมัยพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานและการเรียนรู้เพราะว่าเมื่อองค์กร มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถในการสื่อสารและรับข้อมูลแล้วองค์กรจะต้องมีเครื่องมือที่จะช่วยสื่อสารข้อมูลให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากการวิจัยการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ขอเสนอให้ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนด้านกระบวนการแก่บุคลากรโดยเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ที่นำมาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. จากการวิจัยการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 ขอเสนอให้ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนด้านกระบวนการ โดยให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหรือสัมมนา มาทบทวนประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยให้จัดทำในรูปแบบแผนงาน หรือนำเสนอในรูปแบบการเขียนโครงการในการปฏิบัติงาน

3. จากการวิจัยการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 เพื่อให้การจัดการความรู้ของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารควรเน้นการจัดการความรู้ทั้ง 3 ด้าน ไปพร้อม ๆ กันซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีทักษะในด้านต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นและจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 หากผู้วิจัยท่านอื่นจะนำไปเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำวิจัยกับกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมทั้งพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว เพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพที่กว้างขึ้น

2) การวิจัยการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 หากผู้วิจัยท่านอื่นจะนำไปเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. การวิจัยการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพสามิต ภาคที่ 1 หากมีการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิเคราะห์ความแตกต่างการจัดการความรู้ด้านการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครบทุกมิติของการวิเคราะห์

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. เข้าถึงเมื่อ 5 กันยายน 2563

จาก https://www.excise.go.th/excise2017/ABOUT_US/SLOGAN/index.htm

ชานนินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss และ amos. กรุงเทพฯ:

พิมพ์ที่ บริษัท เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

พจนกร แก้วดอก. (2556). กระบวนการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิภาดา เวทย์ประสิทธิ์. (2563). การจัดการความรู้ Knowledge Management: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมจิตร สุวรักษ์. (2554). การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุภารัตน์ พิมพ์รัตนกานต์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงาน

และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. วารสารวิชาการ Veridian

E-Journal, Silpakorn University.

สุธาสินี สุพิชญางกร. (2557). องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในการบริหารโรงพยาบาลชุมชน

สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

การบริหารโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

Bhatt. (2000). EFQM Excellence Model and Knowledge Management Implication.

สืบค้นเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2564

จาก <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.573.6798&rep=rep1&type=pdf>

Dalkir. (2005). KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THEORY AND PRACTICE. McGill University.

Copyright © 2005, Elsevier Inc. All rights reserved