

การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต



นางสาวภัทรานิษฐ์ หัยประสิทธิ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

Being an intelligent organization of the Excise Department

Miss Phattranit Chaiprasit



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต
ชื่อและนามสกุล	นางสาวภัทรานิษฐ์ ชัยประสิทธิ์
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตน์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

ผู้ศึกษา นางสาวภัทรานิษฐ์ ชัยประสิทธิ์ รหัสนักศึกษา 2613002126

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต (2) เปรียบเทียบการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) แนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 3,183 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า (1)ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสติปัญญา ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่าอันดับสูงสุดคือ ด้านข้อมูลสารสนเทศ (2) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะมี 3 ประการ ได้แก่ 1) ควรให้บุคลากรทุกระดับได้รับการฝึกอบรมศึกษาดูงาน หรือมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ เพื่อพัฒนาและยกระดับสติปัญญาของบุคลากร 2) ควรกระจายเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออันทันสมัยให้ทั่วถึงทั้งองค์กร และ 3) ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนสร้างทีมงานเพื่อแสวงหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การ

คำสำคัญ องค์การอัจฉริยะ กรมสรรพสามิต

Independent Study title: Being an intelligent organization of the Excise Department
Author : Miss Phattranit Chaiprasit; **ID :** 2613002126;
Degree: Master of Public Administration ;
Independent Study advisor: Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor;
Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this study were to: (1) study the level of being an intelligent organization of the Excise Department. (2) to compare being an intelligent organization of the Excise Department, classified by personal factors, and (3) to study the guidelines for the development of the Excise Department to become an intelligent organization.

The study was a quantitative research. The population in this study was 3,183 officer of the Excise Department. The sample size was calculated by using Taro Yamane's formula and obtained 355 persons with stratified random sampling method. The tool in this research was a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and one-way analysis of variance.

The results of the study revealed that (1) the level of being an intelligent organization of the Excise Department in overall and in each aspect were at a high level. When considering each aspect, such as intelligence, information and idea It was found that the highest ranking was Information. (2) the officials of the Excise Department with different age, education level, working age, and affiliation had different opinions on being a intelligent organization of the excise Department. with statistical significance at the level of 0.05. (3) guidelines for the development of the Excise Department to become a intelligent organization in 3 ways: first, Provide personnel at all levels to receive training and study visits Or have experts to give advice and advice. To develop and upgrade the intelligence of personnel. Second, Must distribute modern technology or tools throughout the organization. And third, Provide opportunities for personnel to show their creativity as well as build a team to seek best practices to apply in the development of the organization.

Keywords: Intelligent organization, Excise Department

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และรองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มาโดยตลอด ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านของหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ นางสาวพงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์ ตำแหน่งรักษาการผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพสามิต นายจตุพร คฤหบดี ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต และนายวิรัช วงศ์นันทนานนท์ ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ที่ได้ให้คำแนะนำและเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ประกอบการศึกษานี้

และขอขอบคุณข้าราชการสังกัดกรมสรรพสามิตทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนพี่น้องร่วมหลักสูตร ที่ได้ให้ข้อมูลและช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกกำลังใจที่คอยเกื้อกูลด้วยดีเสมอมา

ภัทรานิชญ์ ชัยประสิทธิ์

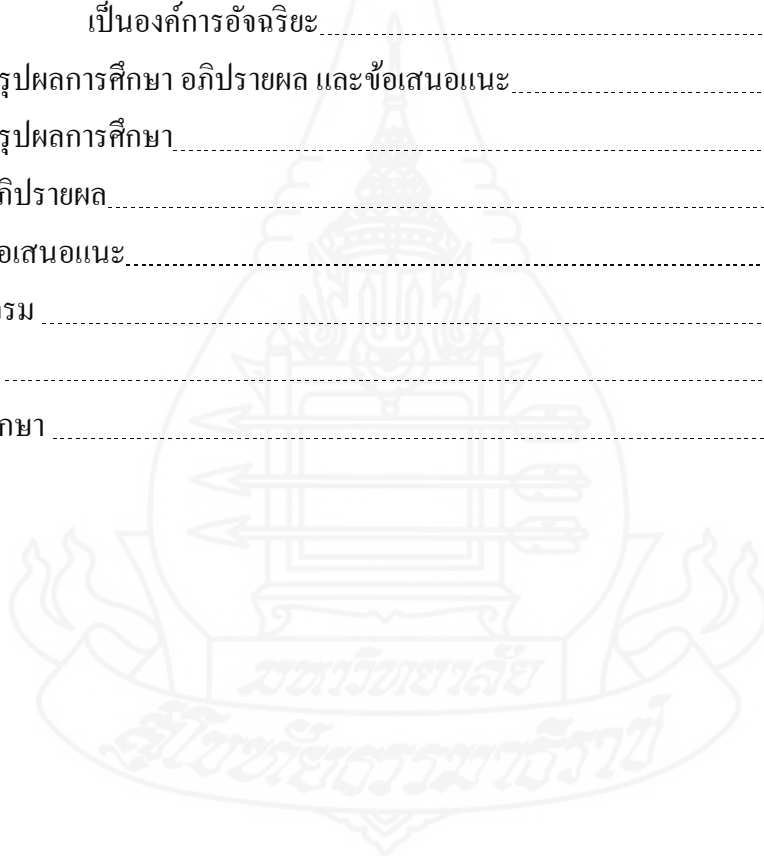
ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การอัจฉริยะ	11
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ	46
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของกรมสรรพสามิต	54
ตอนที่ 4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	66
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	71
การดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัย	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป.....	72
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต.....	76
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	84
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การ เป็นองค์การอัจฉริยะ.....	99
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผลการศึกษา.....	101
อภิปรายผล.....	108
ข้อเสนอแนะ.....	111
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	118
ประวัติผู้ศึกษา.....	132



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบแนวคิดไคเซ็นกับนวัตกรรม.....	12
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	67
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยช่วงชั้น.....	70
ตารางที่ 4.1 ค่าจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)ของการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต.....	76
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านสติปัญญา (Intelligence).....	77
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านข้อมูลสารสนเทศ Information.....	79
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea).....	81
ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบ (T-test).....	84
ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	86
ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้านจำแนกตามการศึกษา.....	88
ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการทำงาน.....	94
ตารางที่ 4.11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสังกัด.....	96



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปลี่ยนแปลงกับองค์ความรู้.....	23
ภาพที่ 2.2 อธิบายกระบวนการพัฒนาสู่องค์การอัจฉริยะ.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารองค์การสมัยใหม่ได้แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เป็นสำคัญ โดยเฉพาะในยุคแห่งดิจิทัลที่มีเทคโนโลยีก้าวหน้าและการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่หลอมรวมโลกให้เล็กลง ผลคือทำให้ผู้คนสื่อถึงกันได้เร็วขึ้น มีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น มีองค์ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น จนก่อให้เกิดกระบวนการที่ทำให้สังคมพัฒนาก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ความต้องการและโจทย์ท้าทายใหม่ๆ ได้เปลี่ยนแปลงแนวคิด วิถีชีวิต และสังคม รวมถึงส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรแบบดั้งเดิมที่ไม่อาจตอบโจทย์ทางสังคมสมัยใหม่ได้อีกต่อไป แนวคิดและเทคนิคการบริหารที่เคยใช้ได้ติมาก่อนถูกทดแทนด้วยแนวคิดและเทคนิคการบริหารที่พัฒนาขึ้นมาใหม่และทันสมัยกว่า จากการเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์กรนี้ ได้เป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยน องค์กรให้มีความทันสมัย สามารถปรับตัวในทุกสถานะวิกฤติจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคต กระแสความเป็นองค์กรสมัยใหม่ จึงเน้นความเป็นองค์กรที่มีความทันสมัย สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความอัจฉริยภาพในทุกด้าน มุ่งสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ (Intelligent Organization) องค์กรภาครัฐในฐานะที่เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย พร้อมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แปรปรวนได้ สำหรับประเทศไทย โดยอาศัยอำนาจรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 ที่กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคงมั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” อันจะทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศในทุกมิติทุกรูปแบบและทุกระดับ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ จึงได้ผลักดันและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบงานราชการไทย

ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นเครื่องมือในการผลักดันให้ระบบราชการเกิดการพัฒนาย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมียุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564 – 2565) เป็นแนวทางในการดำเนินการ เพื่อให้ระบบราชการไทยสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในพลวัตในบริบทโลกที่เต็มไปด้วยความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความซับซ้อน (Complexity) และความกำกวม (Ambiguity) อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถปรับตัวให้มีสภาพเป็นสำนักงานสมัยใหม่ มีความเป็นอัจฉริยะอยู่รอดในสภาวะวิกฤติ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ขกระดับการบริหารจัดการสู่มาตรฐานสากล (สำนักงาน ก.พ.ร., 2564)

กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ระดับกระทรวงของไทย มีหน้าที่สำคัญในการขับเคลื่อนและบริหารเศรษฐกิจของประเทศ อาทิ การเงินของแผ่นดิน การภาษีอากร การรัษฎากร กิจกรรมเกี่ยวกับที่ดินราชพัสดุ เป็นต้น จึงต้องเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ทันสมัย สามารถรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความไม่แน่นอนในทุกมิติ เพื่อให้เศรษฐกิจไทยสามารถเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564 – 2565) โดยคำนึงถึงบริบททางเศรษฐกิจ สังคมสิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศและระดับโลก อันจะนำมาซึ่งโอกาสและความท้าทายต่อการบริหารเศรษฐกิจการคลังของประเทศไทย เพื่อให้สถานะการคลังของประเทศไทยมีความเข้มแข็งและยั่งยืนในอนาคตต่อไป

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานราชการ ระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งอย่างเป็นทางการภายใต้ชื่อ "กรมสรรพสามิต" เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 และได้ถือเอาวันที่ 17 กุมภาพันธ์ เป็นวันสถาปนากกรมสรรพสามิตนับแต่นั้นเป็นต้นมา กรมสรรพสามิตมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น สินค้าที่บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น เพื่อเป็นการรายได้ให้แก่ภาครัฐ นอกจากนี้กรมสรรพสามิตยังมีหน้าที่ตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิตต่อกระทรวงการคลัง ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงานกำกับเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดและงานสารสนเทศ บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่

ของกรมสรรพสามิต โดยการบริหารจัดการองค์กรนั้นสอดคล้องตามแนวนโยบายของสำนักงาน กพร. ที่มุ่งการบริหารองค์กรแบบพลวัตตามระบบราชการ 4.0 ส่งเสริมการดำเนินการตามเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย สามารถปรับตัวได้ทันตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีระบบการ บริหารงานที่มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วองค์กรทั้งหน่วยงาน ส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค จนสามารถส่งเสริมฐานะทางการคลังและสนับสนุนการฟื้น ตัวของเศรษฐกิจไทยในอนาคตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นกรมสรรพสามิตจึงต้องให้ความสำคัญต่อการ บริหารจัดการองค์กรและพัฒนาองค์ความรู้ที่จะพัฒนาองค์กรให้พร้อมต่อการเป็นองค์กร สมัยใหม่ที่มีรูปแบบเป็น องค์กรอัจฉริยะ (Intelligent Organization)

ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานกรมสรรพสามิต จึงสนใจที่จะศึกษาการ เป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยทำการศึกษาระดับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของ กรมสรรพสามิต และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่คาดว่าจะส่งผลต่อการเป็นองค์กร อัจฉริยะของกรมสรรพสามิต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนากรม สรรพสามิตให้มีความเป็นอัจฉริยะ พร้อมรับกับสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลง อันจะส่งผลให้ กรมสรรพสามิต เป็นองค์กรที่ความเข้มแข็ง สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามเป้าหมายที่วางไว้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

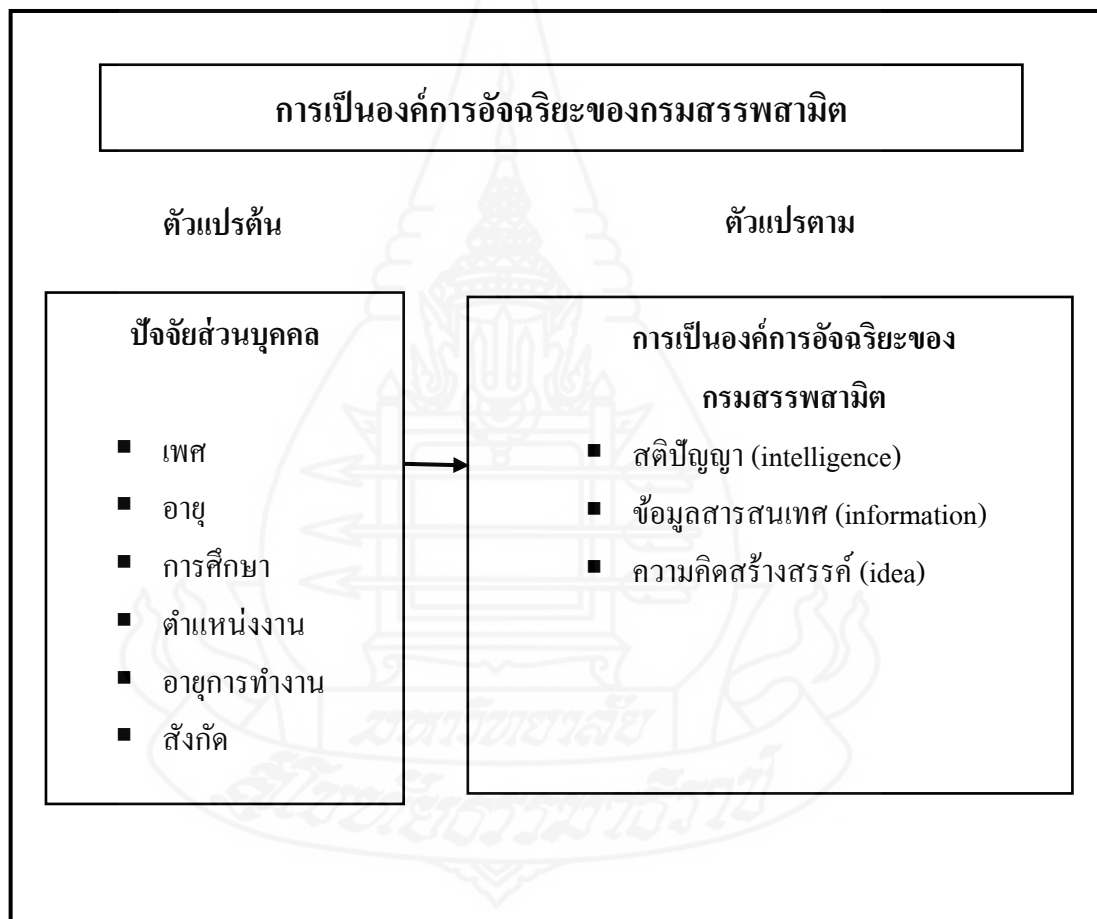
- 2.1 เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดองค์กรอัจฉริยะ เป็นแนวคิดขององค์กรที่มีการสร้างสรรค์ความรู้เพื่อการ พัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าทันสมัย มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในงาน เป็นองค์กรที่มีระบบการทำงานซึ่งสามารถสร้างและดึงศักยภาพและความสามารถของพนักงาน ออกมาได้เต็มที่ประสิทธิภาพ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกันในทีมที่มีทัศนคติไปในทิศทาง

เดียวกัน เป็นองค์กรที่มีบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ มีนโยบายเปิดกว้างด้านความคิดสร้างสรรค์หรือการสร้างนวัตกรรม เพื่อแสวงหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศมาพัฒนาองค์กร เป็นแนวทางในการสร้างความอยู่รอดและความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรอัจฉริยะ ทำการสังเคราะห์เพื่อหาแนวทางการเป็นองค์กรอัจฉริยะที่เหมาะสมกับบริบทของกรมสรรพสามิต โดยนำองค์ประกอบสำคัญของการเป็นองค์กรอัจฉริยะ ได้แก่ องค์ประกอบด้านสติปัญญา ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มาเป็นกรอบในการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

4.1 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

4.2 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน

4.3 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

4.4 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

4.5 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

4.6 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

4.7 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีสังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการภายใต้ขอบเขตในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นข้าราชการสังกัดกรมสรรพสามิต รวมทั้งหมด 3,183 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง การหากรุ่นตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ จะใช้สูตรของทาโรยามานะ (Yamane, 1976) การคำนวณกรุ่นตัวอย่าง โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กรุ่นจำนวนตัวอย่าง 355 คน จากนั้นใช้วิธีการกรุ่นตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ซึ่งในแต่ละชั้นภูมิจะทำการกรุ่นตัวอย่างแบบสัดส่วน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาถึงการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

5.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด

5.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จากแนวคิดองค์การแบบสามไอ ประกอบไปด้วย

1) **สติปัญญา (Intelligence)** ได้แก่ การใช้ศักยภาพแห่งความฉลาดของบุคลากรที่จะรู้จัก สามารถการปฏิบัติงาน ได้อย่างรอบคอบ ตลอดจนวางแผนแก้ไขให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2) **ข้อมูลสารสนเทศ (Information)** ได้แก่ ระบบจัดการการงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ทั้งที่เป็นตำราและที่เป็นทักษะเฉพาะบุคคล ทั้งจากภายในองค์การและภายนอกองค์การ

3) **ความคิดสร้างสรรค์ (Idea)** ได้แก่ การใช้ศักยภาพแห่งสติปัญญาของบุคลากร เพื่อสร้างสรรค์ผลงานหรือแก้ไขปัญหาให้บรรลุตามความต้องการอย่างถูกต้องเหมาะสม

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาคำถามการเป็นองค์การอัจฉริยะ เดือน มกราคม – กันยายน 2564 รวมระยะเวลา 9 เดือน

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ สำหรับพื้นที่ที่ใช้ทำการศึกษา คือ กรมสรรพสามิต

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำหลัก ๆ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตรงกัน จึงได้ให้คำนิยามของคำต่าง ๆ ดังกล่าว ไว้ ดังนี้

6.1 ข้าราชการกรมสรรพสามิต หมายถึง ข้าราชการซึ่งรับราชการ โดยได้รับ เงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในกรมสรรพสามิต ได้แก่ ข้าราชการสังกัดในหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ส่วนกลาง (ภายในกรมฯ)
- 2) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1
- 3) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
- 4) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3

- 5) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4
- 6) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5
- 7) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6
- 8) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
- 9) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8
- 10) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9
- 11) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10

6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด

6.2.1 เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง

6.2.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีของกลุ่มตัวอย่าง โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์ แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี และ 60 ปี ขึ้นไป

6.2.3 การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโทหรือเทียบเท่าและปริญญาเอก

6.2.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานตามประเภทสายงานของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ตำแหน่งประเภทบริหาร ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป

6.2.5 อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการบรรจุเข้ารับราชการของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ น้อยกว่า 10 ปี 10 - 20 ปี 21 – 30 ปี และมากกว่า 30 ปี

6.2.6 สังกัด หมายถึง หน่วยงานย่อยในสังกัดกรมสรรพสามิตตามโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งเป็น 11 หน่วย ได้แก่ สำนักงานส่วนกลาง (ภายในกรมฯ) และสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1-10

6.3 การเป็นองค์การอัจฉริยะ หมายถึง สภาวะของกรมสรรพสามิตที่มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ สติปัญญา (Intelligence) ข้อมูลสารสนเทศ (Information) และความคิดสร้างสรรค์ (Idea)

6.3.1 สติปัญญา (Intelligence) หมายถึง องค์การที่มีการใช้ศักยภาพแห่งความฉลาดของบุคลากรที่จะรู้จัก สามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบคอบตามอำนาจหน้าที่ มีการเชื่อมสัมพันธ์ภาพในองค์การ ตลอดจนวางแผนแก้ไขให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างชัดเจน

6.3.2 ข้อมูลสารสนเทศ (Information) หมายถึง องค์กรที่มีระบบจัดการการทำงาน ที่เกี่ยวกับสารสนเทศต่าง ๆ ภายในองค์กร ที่สามารถส่งผ่านข้อมูลถึงกันได้มีการประยุกต์ใช้ความรู้ ทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคม เพื่อทำการ จัดเก็บ ค้นหา จัดส่งข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ขององค์กรแก่พนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6.3.2 ความคิดสร้างสรรค์ (Idea) หมายถึง องค์กรที่มีพนักงานทุกระดับ ขององค์กรมีความรู้ความเข้าใจ มีความคิดใหม่ที่อาจไม่เคยมีมาก่อนหรือไม่เคยปฏิบัติมาก่อน โดยความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานจะได้จากสติปัญญาและจากทักษะการปฏิบัติงาน ที่อาจมาจาก พรสวรรค์ พรแสวง จากสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย โดยไม่มีตัวปิดกั้นจากสิ่งต่าง ๆ

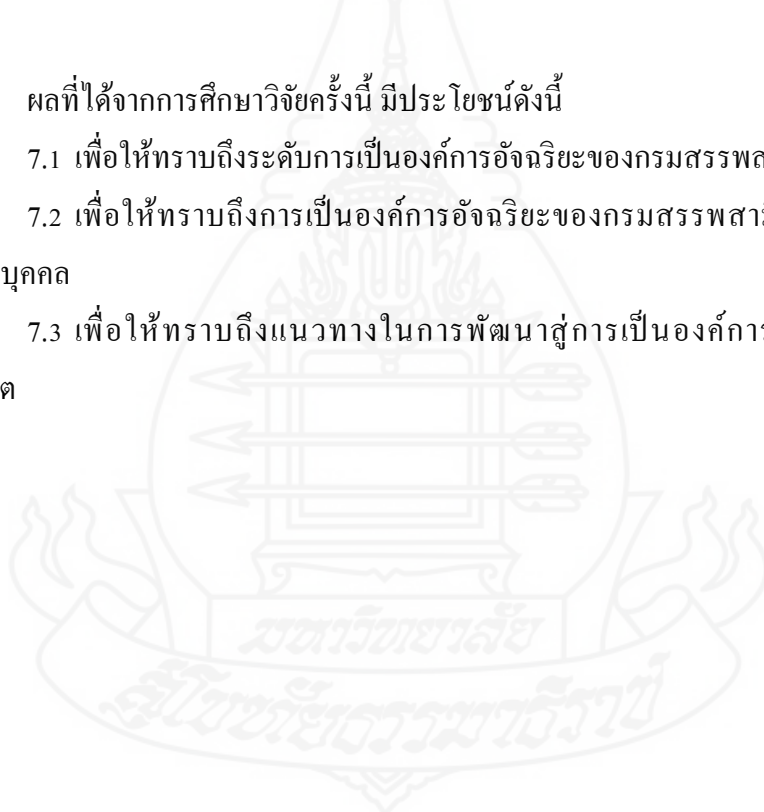
7. ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ดังนี้

7.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

7.2 เพื่อให้ทราบถึงการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

7.3 เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรม สรรพสามิต



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย “การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การอัจฉริยะ

- 1.1 ความหมายขององค์การอัจฉริยะ
- 1.2 ความสำคัญของการเป็นองค์การอัจฉริยะ
- 1.3 ลักษณะขององค์การอัจฉริยะ
- 1.4 แนวคิดและองค์ประกอบขององค์การอัจฉริยะ
- 1.5 กระบวนการพัฒนาสู่องค์การอัจฉริยะ

ตอนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับระบบราชการและโครงสร้าง

ส่วนราชการ

- 2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับการบริหารภาครัฐ

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของกรมสรรพสามิต

- 3.1 หลักการแบ่งส่วนราชการและหลักการบริหารงานของกรมสรรพสามิต
- 3.2 ยุทธศาสตร์การบริหารงานกรมสรรพสามิต

ตอนที่ 4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.2 งานวิจัยในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การอัจฉริยะ

1.1 ความหมายขององค์การอัจฉริยะ

นิยามศัพท์ของคำว่า “องค์การอัจฉริยะ (Intelligent Organization)” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษารวบรวมจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนิยามโดยนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ รวมไปถึงผู้นำองค์กรต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2550, น.14-28) กล่าวว่า องค์การอัจฉริยะ คือ องค์กรที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าปกติ เช่น CIA : Central Intelligence Agency เป็นองค์กรที่มีนักคิด นักวิเคราะห์ นักสืบค้น นักปฏิบัติทำงานอยู่ เป็นองค์กรที่มีฐานความรู้ ภูมิปัญญา ฉลาดคิด ฉลาดฟัง ฉลาดทำ ทั้งนี้ ต้นกำเนิดขององค์การอัจฉริยะเกิดมาจาก องค์ความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่ ทักษะและรูปแบบความคิด เกิดสารสนเทศใหม่ ก่อให้เกิดทางเลือกที่หลากหลาย ฉลาดเลือก และฉลาดทำ อันเป็นฐานของพลังความรู้ (Knowledge Power) ที่จะเป็พลังแห่งความคิดสร้างสรรค์เพื่อสู่การปฏิบัติ โดยมีความเป็นเลิศหรือเก่งจริงใน 3 ประการ คือ

1. ความเป็นเลิศในวิชาการ (Academic Excellence) โดยอาศัยฐานความรู้ (Knowledge-Base) ความรู้ที่สำคัญควรมาจากความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร โดยพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้ ผู้บริหารหรือผู้นำจะเป็นผู้ทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมโยงเพื่อการถ่ายโอนทางสติปัญญา กล่าวคือ ลดช่องว่างการถ่ายโอนทางสติปัญญาของบุคลากรในองค์กร (Intelligence Transfer Gap : ITP) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันให้มากที่สุด ก่อให้เกิดการประสานทั้งองค์ความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่

2. ความเป็นเลิศในวิชาชีพอย่างมืออาชีพ (Professional Excellence) บุคลากรในองค์กรจะต้องมีความเป็นมืออาชีพ นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้บริหารมืออาชีพ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ถ้าเป็นครูก็ต้องเป็นครูมืออาชีพ ทั้งนี้ จะต้องสร้างและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้งานและรับผิดชอบงานอย่างมืออาชีพนั่นเอง

3. ความเป็นเลิศในวิถีการดำเนินชีวิต (Life Excellence) โดยการให้ความสำคัญกับบุคคล เข้าใจในวิถีชีวิตและการดำเนินชีวิตของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี ส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

อิสราวดี ชำนาญกิจ (2556, น.22) ได้ให้ความหมาย องค์การอัจฉริยะ หมายถึง องค์กรที่น่าศรัทธาและความสามารถของทีมมาเป็นทุนทางปัญญา ผ่านความคิดสร้างสรรค์ ก้าวข้ามการจัดการความรู้ ก้าวข้ามความรู้ทางทฤษฎีโดยลงมือปฏิบัติจริง และบริหารจัดการภาวะผู้นำของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

เสน่ห์ จุ้ยโต (2559, น. 30-31) กล่าวว่า องค์กรอัจฉริยะหมายถึง องค์กรที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิมตามหลักการที่ว่า การเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ (Kaizen) และการสร้างสิ่งใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ตามหลักการที่ว่าต้องสร้างและประดิษฐ์สิ่งแตกต่างหรือแปลกใหม่อยู่เสมอ (Innovation) เปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบแนวคิด ไคเซ็นกับนวัตกรรม

ลำดับที่	ไคเซ็น (Kaizen)	นวัตกรรม (Innovation)
1.	ปรับแต่งของเก่า	คิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่
2.	ทำงานคนเดียว	ทำงานเป็นกลุ่ม
3.	ใช้ความรู้ทั่วไป	ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง
4.	สนใจในรายละเอียด	สนใจก้าวไปรวดเร็วในเรื่องใหญ่
5.	ใช้คนเป็นหลัก	ใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก
6.	ข้อมูลเปิดเผยร่วมกัน	ข้อมูลปกปิดกรรมสิทธิ์
7.	ทำงานใช้แต่ละแผนก	ทำงานใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ
8.	สร้างเสริมเทคโนโลยีที่มีอยู่	แสวงหาเทคโนโลยีใหม่
9.	ใช้ความร่วมมือในต่างแผนก	ใช้สายหลักและที่ปรึกษา
10.	ป้อนข้อมูลกลับอย่างกว้างขวาง	จำกัดการป้อนกลับข้อมูล

ที่มา: เสน่ห์ จุ้ยโต (2559) องค์กรสมัยใหม่ สู่อัจฉริยะสูง, นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เดชา พวงงาม (2559, น. 26) กล่าวว่า องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างชาญฉลาด พร้อมทั้งสามารถปรับตัวเพื่อสร้างความสามารถที่มีเอกลักษณ์ในการแข่งขันในการสร้างคุณค่าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

จากความหมายขององค์กรอัจฉริยะ ตามทฤษฎีของนักวิชาการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า “องค์กรอัจฉริยะ” หมายถึง องค์กรที่มีการสร้างสรรค์ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าทันสมัย เป็นองค์กรที่มีระบบข้อมูลที่ส่งเสริมระบบการทำงาน จนสามารถสร้างและ

ดั่งศักยภาพและความสามารถของพนักงานออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เป็นองค์การที่มีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ และสามารถก้าวข้ามปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้ จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ต่อไป

1.2 ความสำคัญของการเป็นองค์การอัจฉริยะ

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และมีสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ย่อโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทำได้รวดเร็ว ส่งผลกระทบให้เกิดความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านบริหารองค์กรจากเดิมไปสู่กระบวนการใหม่ จากแนวความคิดแบบอุตสาหกรรมไปสู่ยุคสารสนเทศ เปลี่ยนแนวคิดจากองค์กรเน้นความมั่นคง ไปสู่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพราะฉะนั้นองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัย

องค์การอัจฉริยะ (Intelligent organization) เป็นองค์การแห่งความเฉลียวฉลาด องค์การแห่งสติปัญญา แนวคิดเรื่องอัจฉริยะเกิดขึ้นในลักษณะของปัจเจกบุคคล เมื่อใดก็ตามที่คนแต่ละคนมีความเฉลียวฉลาดก็จะทำให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้ หรืออาจเกิดขึ้นในลักษณะของกลุ่มหรือทีมงานก็ได้ อุปมาเมื่อใดก็ตามที่มีการประชุมทีมงานก็จะทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อยอย่างต่อเนื่องนี้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ในระยะยาว จนก้าวสู่การเป็นอัจฉริยะภาพได้ องค์การอัจฉริยะให้ความสำคัญของการถ่ายทอดความรู้ การจัดการความรู้ในองค์กร การบริหารความรู้เป็นส่วนหนึ่งกระบวนการทำงาน การบริหารความรู้ที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้ที่เกี่ยวข้อง จะนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าแก่องค์กรต่อไป

การเป็นองค์การอัจฉริยะ คือ การรวมเอาองค์กรแห่งวิสัยทัศน์ องค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรแห่งนวัตกรรม องค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีมและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน และองค์กรแห่งความสุข เป็นคุณลักษณะการเป็นองค์การอัจฉริยะในภาวะปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือ พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร พนักงานสวัสดิการที่ดี มีความเครียดลดลง มีสุขภาพจิตดี มีสุขภาพกายแข็งแรง มีคุณธรรม มีน้ำใจต่อกัน มีชีวิต มีครอบครัวที่มีความสุข จึงสามารถดึงศักยภาพมาใช้ในการทำงานได้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากกว่า ช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่หลากหลายขึ้น ทั้งนี้เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดของการบริหารจัดการภาครัฐ คือ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความเป็นอยู่ดี มีความสุข สังคมมีเสถียรภาพ ประเทศชาติมีเกียรติภูมิ และมีความสามารถสูงในการแข่งขันกับเวทีโลกได้

1.3 ลักษณะขององค์การอัจฉริยะ

อิศราวดี ชำนาญกิจ (2556, น.18) ได้สรุปลักษณะขององค์การอัจฉริยะ ดังนี้

1. เป็นองค์การที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน (Clear Strategic Vision) และพนักงานส่วนใหญ่รับทราบถึงวิสัยทัศน์นั้น ๆ
2. เป็นองค์การที่ประกอบด้วยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ (Talent Human Capital)
3. มีระบบที่ช่วยในการสร้างและดึงศักยภาพและความสามารถของพนักงานออกมาใช้อย่างได้ผล (Architect Organization Competencies) รวมทั้งเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ร่วมกันในทีม (Learning Organization)
4. เป็นองค์การที่มีบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ง่าย นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ทั้งทางด้านแนวทางการบริหารจัดการ (Happy & Innovative Organization) และสุดท้ายคือ
5. เป็นองค์การที่มีสุขภาพดี มีความมั่นคงยั่งยืน (Healthy & Sustainable Organization) ทั้งในเรื่องของผลประกอบการ การพัฒนาสินค้า/บริการ/ นวัตกรรมใหม่ ๆ การนำระบบบริหารแบบลีน (Lean Management) หรือการควบคุมต้นทุนในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการผลิตและการบริหารมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถยืดหยุ่นผ่านวิกฤตต่าง ๆ มาได้เป็นเวลายาวนาน (อิศราวดี ชำนาญกิจ, ดุษฎีนิพนธ์: องค์การอัจฉริยะของธุรกิจ ขนาดใหญ่ในประเทศไทย, มหาวิทยาลัยรังสิต, 2556)

Andy Young (2019) ได้กล่าวว่า องค์การอัจฉริยะ มีลักษณะเด่น 5 ประการ ได้แก่

1. Living (การมีชีวิต) องค์การอัจฉริยะเป็นองค์การที่มีชีวิต กล่าวคือ มีโครงสร้างการทำงานที่ปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง มีทีมงานที่จัดระเบียบตนเองได้ว่องไวและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เป็นองค์การที่ไม่กลัวความล้มเหลว สามารถเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตและปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของลูกค้า
2. Enhanced (การส่งเสริมศักยภาพ) ในองค์การอัจฉริยะมนุษย์และเครื่องจักรต่างส่งเสริมศักยภาพซึ่งกันและกันอยู่เสมอ การเสริมศักยภาพเพื่อประสานความเฉลียวฉลาดของคนและเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับพนักงานที่ประสบความสำเร็จ
3. Modular (การแยกส่วนองค์กร) การแยกส่วนองค์กรเป็นรากฐานขององค์การอัจฉริยะหลายแห่ง โมเดลที่แตกต่างกันในโครงสร้างองค์กร จะสามารถเข้าถึงระบบนิเวศใหม่ ๆ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

4. Liquid (สภาพคล่อง) องค์กรอัจฉริยะต้องมีลักษณะ 'สภาพคล่อง' ทั้งจากทรัพย์สิน รวมไปถึงบุคลากรผู้มีความสามารถซึ่งจะนำทักษะที่ดีที่สุดมาช่วยแก้ปัญหาและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

5. Human (มนุษย์) "มนุษย์" คือสิ่งสำคัญของการเป็นองค์กรอัจฉริยะ เนื่องจากคนจะเป็นผู้ที่สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ได้

(ที่มา: Andy Young, <https://bankingblog.accenture.com/five-common-characteristics-of-intelligent-organisations> สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2564)

เสน่ห์ จุ้ยโต (2552, น.133-137) กล่าวว่า ภาพองค์กรอนาคตมุ่งสู่องค์กรแห่งความเฉลียวฉลาด มีปัญญาในการคิดและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและทันเวลา องค์กรดังกล่าวจะต้องประกอบไปด้วยบุคลากรและทีมงานที่มีสติปัญญาและเฉลียวฉลาด ลักษณะขององค์กรแห่งความเฉลียวฉลาดที่สำคัญมีดังนี้

1. พลังอำนาจแห่งการคิด (Thinking is power) เป็นองค์กรที่สนับสนุนส่งเสริมให้มีการคิดอยู่เสมอ การที่ฝึกฝนการคิดบ่อย ๆ จะทำให้เกิดปัญญาและความเฉลียวฉลาดต่อไป การคิดที่ดีมุ่งไปสู่การคิดวิเคราะห์และการคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นสำคัญ ชัยขงค์ พรหมวงศ์ ได้เสนอตัวแบบการคิดอย่างเป็นระบบ ได้แก่ STAPA MODEL โดยอธิบาย ดังนี้

S = Suction หมายถึง อธิบายข้อเท็จจริง ปัญหา สถานการณ์โดยมีการลำดับเรื่องราวอย่างเป็นขั้นตอนเป็นระบบ

T = Theory หมายถึง การดึง ประยุกต์ทฤษฎีหลักการที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง ปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

A = Analysis หมายถึง การวิเคราะห์ทฤษฎีสามารถนำไปใช้ในการอธิบายข้อเท็จจริง แก้ปัญหา และสถานการณ์ดังกล่าวได้มากน้อย และเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น

P = Practice หมายถึง การนำไปสู่การปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว สามารถนำไปใช้ให้เกิดผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

A = Application หมายถึง การประยุกต์ใช้ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. พลังอำนาจแห่งการค้นคว้า (searching is power) การค้นคว้าหาข้อมูลคือหัวใจที่สำคัญขององค์กรแห่งความเฉลียวฉลาด การค้นคว้าที่ดีต้องรู้แหล่งความรู้ว่าอยู่ที่ใด ในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สามารถที่จะสืบค้นหาข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ได้ถ้าทุกคนเรียนรู้และฝึกฝนทักษะ การค้นคว้าทางวิชาการ การค้นคว้าทางวิชาการประกอบไปด้วยติดตามตำรา ใหม่ ๆ ทางการบริหาร การจัดการ และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากค้นคว้าตำรา เอกสารทางวิชาการแล้ว

จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องติดตามบทความงานวิจัยและข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พลังแห่งการค้นคว้าทางวิชาการจะส่งผลให้เป็นคนทันสมัย และองค์การที่ทันสมัย ซึ่งจะรู้และกระทำก่อนคนอื่น

3. พลังอำนาจแห่งการเขียน (Writing is power) การเขียนหนังสือ บทความ รายงาน หรืออื่น ๆ จะก่อให้เกิดการคิดอย่างเป็นระบบและสามารถนำมาถ่ายทอดผู้อื่นได้ด้วย มีผู้บางท่านกล่าวว่า ใครก็ตามที่เขียนเก่งจะเป็นคนที่คิดเก่ง เพราะเหตุว่าการเขียนที่ดีคือการบูรณาการความคิดอย่างดีแล้วเพื่อนำมาถ่ายทอด ผู้ที่เป็นนักเขียนที่ดีจะมีใจเขียนเพื่อสร้างความจำและความเข้าใจแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะเขียนในลักษณะของการประยุกต์ใช้ (application) การวิเคราะห์ (analysis) และการสังเคราะห์ (Synthesis) โดยการนำเสนอตัวแบบ (model) ต่าง ๆ ที่ง่ายต่อการจำและเข้าใจ และมีนำเสนอเปรียบเทียบในเชิงตารางเมตริก (matrix)

4. พลังอำนาจแห่งการพูด (Speaking is power) การพูดเป็นกิจกรรมเสริมพลังแห่งอำนาจอย่างหนึ่ง การพูดในกลุ่มที่สาธารณะหรือเสวนาทางวิชาการ ล้วนแล้วแต่มีคุณค่าและความหมายทั้งสิ้น ในการประชุมหลาย ๆ แห่งได้มีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดง ความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร การได้พูดบ่อย ๆ จะสร้างความคิดได้อย่างดียิ่ง และในขณะเดียวกันการพูดที่ปราศจากความคิดก็จะตกเวทีได้เช่นกัน การพูดที่ดีควรพูดจากความจริงและสร้างสรรค์มากกว่าที่จะใช้ลีลาการพูดเพื่อประหัตประหารแพ้ชนะกัน พลังอำนาจแห่งการพูดจึงอยู่ที่เนื้อหาสาระที่พูดมีคุณค่ามากน้อย เพียงใดมิใช่ความสนุกสนานแต่เพียงอย่างเดียว

ในทฤษฎีองค์การแห่งความเฉลียวฉลาดระบุว่าองค์ประกอบที่สำคัญ มี 3 ประการ ซึ่งประกอบด้วย พลังสติปัญญา (Intelligence) พลังความคิด (Idea) และ พลังข้อมูลข่าวสาร (Information) ในการบูรณาการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์การเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันต้องใช้พลังสามฝ่ายให้สอดคล้องเหมาะสมต่อไป เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{องค์การแห่งความเฉลียวฉลาด} = (I^1 \times I^2 \times I^3) AV$$

1.4 แนวคิดและองค์ประกอบขององค์การอัจฉริยะ

Charles Handy (1989: น.141) นักปรัชญาชาวอังกฤษที่มีชื่อเสียงและเชี่ยวชาญด้านการจัดการองค์กร ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญขององค์การในยุคใหม่ คือการเป็นองค์กรองค์กรอัจฉริยะอันประกอบไปด้วย สามไอ นั่นคือ พลังสมอง (Intelligence) และความสามารถในการใช้ข้อมูล (Information) อย่างชาญฉลาด เพื่อสร้างแนวคิด (Idea) ที่เพิ่มมูลค่า (AV) และรักษาความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับ ประมวล คุปรัตน์ (2540) (อ้างถึงใน เสน่ห์ จุ้ยโต,

องค์การสมัยใหม่ ผู้องค์การที่มีสมรรถนะสูง ,2559,น.34) ที่ได้กล่าวไว้ว่า องค์การอัจฉริยะ มีองค์ประกอบสำคัญสามส่วน คือ สติปัญญา ข้อมูลข่าวสาร และความคิด โดยองค์การดังกล่าว มีสูตรแห่ง ความสำเร็จ ดังนี้

$$I^3 = AV$$

ซึ่งแปลความได้ว่า

I ตัวแรก คือ Intelligence เป็นเรื่องของสติปัญญา ไม่ใช่กำลังหรือใช้แรงงานเป็นหลัก

I ตัวที่สอง คือ Information เป็นเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยที่สุด

I ตัวที่สาม คือ Idea เป็นความคิดที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ

AV คือ Added Value in Cash or in Kind เป็นมูลค่าเพิ่มอาจตีค่าเป็นเงินหรือไม่ก็ได้

อิสราเอลี ชานาญกิจ (2556, น.16) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การอัจฉริยะก็คือ การมีทีมผู้บริหารในการบริหารจัดการ การมีพนักงานที่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีโปรแกรมหรือหลักสูตรในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่โดดเด่นของพนักงานออกมาใช้ในการทำงาน คิดสร้างสรรค์และผลักดันให้องค์การก้าวไปสู่ความเป็นอัจฉริยะ

จากการศึกษาแนวคิดและองค์ประกอบขององค์การอัจฉริยะ สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การอัจฉริยะมี 3 ด้าน คือ (1) องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Intelligence) (2) องค์ประกอบด้านข้อมูลข่าวสารสนเทศ Information และ (3) องค์ประกอบความคิดสร้างสรรค์ Idea ซึ่งองค์ประกอบสามส่วนนี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์การกรมสรรพสามิตไปสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเนื้อความขององค์ประกอบแต่ละด้านดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Intelligence)

ทุกองค์กรล้วนต้องการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และปัจจัยสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการนั่นคือ ทรัพยากรบุคคลที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด นั่นเอง เนื่องด้วยองค์การที่มีบุคลากรที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้มากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้นเรื่อย ๆ องค์การที่มีพนักงานที่เก่งกาจ สามารถใช้สติปัญญารับมือกับปัญหาได้อย่างชาญฉลาด ทั้งช่วยปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และสร้างสิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กร องค์กรนั้นก็ประสบความสำเร็จตาม

เป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสติปัญญา ดังนี้

ความหมายของสติปัญญา Intelligence แบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ให้ความหมายของสติปัญญา ในแง่ของความสามารถใน การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ผู้มีสติปัญญาสูงจะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้ดีกว่า ผู้มีสติปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 2 ให้ความหมายของสติปัญญาว่า เป็นความสามารถในการแก้ปัญหา ผู้มีสติปัญญาสูงจะแก้ไข ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 3 ให้ความหมายของสติปัญญาว่า เป็นเรื่องของความสามารถ ในการคิดแบบนามธรรม ผู้มีสติปัญญาสูงจะคิดแบบนามธรรม ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 4 ให้ความหมายของสติปัญญาว่า เป็นความสามารถในการเรียนรู้ ผู้ที่มีสติปัญญาสูงจะเรียนรู้ได้เร็วกว่าผู้ที่มีสติปัญญาต่ำ

จากข้อความที่กล่าวข้างต้นทั้งหมด อาจสรุปเกี่ยวกับสติปัญญาได้ว่า สติปัญญาเป็นความสามารถในตัวบุคคล ที่จะทราบได้จากพฤติกรรมที่บุคคล แสดงออก ระดับของสติปัญญาสังเกตได้จากการแสดงออกที่มีความคล่องแคล่ว รวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถในการคิด การแก้ปัญหาและการปรับตัว การใช้แบบทดสอบวัดสติปัญญาจะทำให้ทราบระดับสติปัญญาชัดเจนขึ้น

(ที่มาของข้อมูล : <https://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence> สืบค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564)

ทฤษฎีทางสติปัญญา

ผู้ศึกษาขอสรุปองค์ประกอบทฤษฎีทางสติปัญญา ดังนี้

สเปียร์แมน (Spearman) ผู้ตั้งทฤษฎีทางสติปัญญา ได้สรุปว่า สติปัญญาประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบทั่วไป (General factor หรือ g factor) คือ ความสามารถพื้นฐานในการกระทำต่าง ๆ ที่ทุกคนต้องมี

2. องค์ประกอบเฉพาะ (Specific factor หรือ s factor) คือ ความสามารถเฉพาะที่แต่ละคนมีแต่ต่างออกไป หรือเรียกกันว่าความถนัดหรือพรสวรรค์

เซอร์สโตน ได้แยกองค์ประกอบของสติปัญญามนุษย์ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเข้าใจในภาษา (Verbal comprehension)

2. ด้านความคล่องแคล่วในการใช้ถ้อยคำ (Word fluency)

3. ด้านตัวเลข การคิดคำนวณทางคณิตศาสตร์ (Number)
4. ด้านมิติสัมพันธ์ การรับรู้รูปทรง ระยะ พื้นที่ ทิศทาง (Spatial)
5. ด้านความจำ (Memory)
6. ด้านความรวดเร็วในการรับรู้ (Perceptual speed)
7. ด้านการให้เหตุผล (Reasoning)

(ที่มาของข้อมูล: <https://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence> สืบค้นเมื่อวันที่

2 สิงหาคม 2564)

สเทิร์นเบิร์ก (Sternberg, 1985, p. 342-344) ผู้คิดทฤษฎีสามสร เสนอว่าองค์ประกอบของสติปัญญา มี 3 องค์ประกอบ อธิบายเป็น 3 ทฤษฎีย่อยดังนี้

1. ทฤษฎีย่อยด้านสิ่งแวดล้อม (Contextual sub theory) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการเลือกสิ่งแวดล้อม ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและการปรับแต่งสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับสภาพของตน

2. ทฤษฎีย่อยด้านประสบการณ์ (Experiential sub theory) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการแก้ไขปัญหาแปลกใหม่ และความคล่องแคล่วในการจัดลำดับขั้นตอนต่าง ๆ

3. ทฤษฎีย่อยด้านกระบวนการคิด (Componential sub theory) เป็นความสามารถทางสติปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการรู้ความคิดของตนเอง การปฏิบัติตามความคิด และด้านการแสวงหาความรู้

การ์ดเนอร์ (Gardner) เสนอทฤษฎีพหุปัญญา (Multiple intelligences) ได้สรุปว่าสติปัญญาประกอบไปด้วย ความสามารถที่แสดงออกในรูปของทักษะ 7 ด้านได้แก่

1. สติปัญญาด้านดนตรี (Music intelligence)
2. สติปัญญาด้านการเคลื่อนไหวร่างกาย (Bodily kinesthetic intelligence)
3. สติปัญญาด้านการใช้เหตุผลเชิงคณิตศาสตร์ (Logical-mathematical intelligence)
4. สติปัญญาด้านภาษา (Linguistic intelligence)
5. สติปัญญาด้านมิติสัมพันธ์ (Spatial intelligence)
6. สติปัญญาด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (Interpersonal intelligence)
7. สติปัญญาด้านการเข้าใจตนเอง (Intrapersonal intelligence)

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อสติปัญญา

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับสติปัญญา มี 2 ประการ ดังนี้

1. พันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดลักษณะทางสายพันธุ์จากบรรพบุรุษไปยังลูกหลาน ซึ่งพิจารณาได้จาก ระดับของสติปัญญา เพศ วัย และเชื้อชาติ
2. สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสติปัญญานั้น เริ่มตั้งแต่การปฏิสนธิ จนถึงการเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ สิ่งแวดล้อมที่สำคัญได้แก่ ความพร้อมในการตั้งครรภ์ อาหาร โรคร้ายไข้เจ็บ การประสบอุบัติเหตุ การอบรมเลี้ยงดู ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว การจัดสิ่งแวดล้อมหรือเงื่อนไขในการเรียนรู้

(ที่มาของข้อมูล : <https://www.novabizz.com/NovaAce/Intelligence/สติปัญญา.htm>)

ประเภทของความฉลาดทางสติปัญญา

ความฉลาดทางสติปัญญาที่เชื่อกันว่าจะทำให้เป็นมนุษย์ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต ประกอบไปด้วย ความฉลาด 7 ด้าน คือ IQ EQ CQ MQ PQ AQ และ SQ อธิบายได้ดังนี้

1. IQ (Intelligence Quotient) คือ ความสามารถด้านสติปัญญา การเรียนรู้ จดจำ ด้านวิชาการ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การแก้ปัญหาเชิงตรรกะ การคิดวิเคราะห์ และการใช้เหตุผล เป็นศักยภาพทางสมองที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ยาก คนที่มี IQ สูง มักจะเป็นผู้เรียนเก่ง องค์กรประกอบที่สร้าง IQ มีนั้นหลายด้าน ได้แก่ พันธุกรรม การฝึกฝนตนเอง และสภาพแวดล้อม ตลอดจนความรักและความเอาใจใส่จากครอบครัว

2. EQ (Emotional Quotient) คือ ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจอารมณ์ตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และยับยั้งชั่งใจตนเองและแสดงออกอย่างเหมาะสม รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักรอคอย รู้จักกฎเกณฑ์ระเบียบวินัย มีจิตใจร่าเริงแจ่มใส และ มองโลกในแง่ดี การเจริญพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา) จะช่วยเสริม EQ ได้ คนที่มี EQ สูง จะมีผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนอื่นง่าย ทำงานเป็นทีมได้ สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นและรักษาให้ยืดยาวได้ รู้จักเห็นอกเห็นใจและเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น ซึ่งอารมณ์สำคัญที่ต้องควบคุมให้ได้คือก้าวร้าว ความต้องการทางเพศ ความกลัว และมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สามารถสรุปได้ดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ = เข้าใจตนเอง + เข้าใจผู้อื่น + แก้ไขความขัดแย้งได้

เข้าใจตนเอง ---> เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกและความต้องการในชีวิตของตนเอง

เข้าใจผู้อื่น ---> เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกมา

ได้อย่างเหมาะสม

แก้ไขความขัดแย้งได้ ---> เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้
อย่างเหมาะสมทั้งปัญหาความเครียดในใจ หรือปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งกับผู้อื่น

3. CQ (Creativity Quotient) ความฉลาดในการริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิด
จินตนาการหรือแนวคิดใหม่ ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การ เล่น งานศิลปะ และการประดิษฐ์สิ่งของ
นักวิจัยพบว่าการเล่นและทำกิจกรรมที่ส่งเสริมจินตนาการ เช่น การเล่นศิลปะ การหยิบจับของใกล้
ตัวมาเป็นของเล่น การเล่านิทาน จะช่วยส่งเสริมให้มี CQ ที่ดี

4. MQ (Moral Quotient) ความฉลาดทางศีลธรรม จริยธรรม คือมีความ
ประพฤติดี รู้จักผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ มี จริยธรรม เป็นแนวคิดที่มุ่งตอบคำถามว่าการ
ที่เรามีคนที่ IQ ดี EQ สูง แต่ถ้ามีระดับจริยธรรมต่ำก็อาจใช้ ความฉลาด ไปในทางที่ไม่ถูกต้องก็
เป็นได้ MQ จึงเน้นเรื่องการปลูกฝังความดีงาม ซึ่งตรงกับหลักศาสนาหลายศาสนาที่สอนให้คนเป็น
คนดี ซึ่ง MQ ไม่สามารถฝึกฝนหรือขัดเกลาได้ในเวลาสั้น ๆ แต่เกิดจากการสั่งสมและปลูกฝังตั้งแต่
เด็กและฝังลงใต้จิตสำนึกเมื่อถูกกระตุ้น(ตอนเป็นผู้ใหญ่) MQ จะแสดงออกมา แต่ถ้าบุคคลนั้น
ไม่เคยถูกปลูกฝัง MQมาก่อน เมื่อถูกกระตุ้นก็อาจไม่สามารถเป็นคนดีได้มากนัก

5. PQ (Play Quotient) ความฉลาดที่เกิดจากการเล่น คือ การมีทักษะในการเล่น
การวางแผน การเคลื่อนไหว การตัดสินใจ การทำงานเป็นหมู่คณะ รู้แพ้ รู้ชนะ รู้ภัย (สร้างได้ตั้งแต่
ยังเด็ก) จนเกิดความเชื่อที่ว่าการเล่นพัฒนาความสามารถได้หลายด้าน ทั้งพัฒนาการด้านร่างกาย
ความเฉลียวฉลาด ความคิดสร้างสรรค์ อารมณ์และสังคม

6. AQ (Adversity Quotient) ความฉลาดในการแก้ไขปัญหา คือมีความยืดหยุ่น
สามารถปรับตัวในการเผชิญปัญหาได้ดี และพยายาม เอาชนะอุปสรรคความยากลำบากด้วยตัวเอง
ไม่ย่อท้อง่าย ๆ มองปัญหาเป็นเรื่องท้าทาย ไม่ใช่เรื่องที่ต้องจ้านน มีงานวิจัยพบว่าคนที่ AQ สูงหรือ
มีจิตใจชอบการต่อสู้ จะมีสุขภาพแข็งแรงไม่ค่อยเจ็บป่วย หากเจ็บป่วยก็จะฟื้นตัวเร็วกว่าผู้ที่ AQ ต่ำที่
รู้สึกพ่ายแพ้ท้อแท้อยู่ตลอดเวลา หากเป็นมากอาจถึงขั้นเป็น โรคมึนเศร้าและฆ่าตัวตายในที่สุด

7. SQ (Social Quotient) ความฉลาดทางสังคมที่จะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่น
เพราะมนุษย์ไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่ง กันและกัน มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วม
สังคมด้วยกัน ไม่คิดว่าตนเองเหนือกว่าใคร ต้องมีใจเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
อีกทั้งต้องไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน

สังคมในปัจจุบันนี้เต็มไปด้วยการแข่งขัน ไม่ว่าจะเพื่อความอยู่รอด
เพื่อตำแหน่งงาน หรือเพื่อการยอมรับ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะส่วนตัวและไหวพริบในการทำงาน
ของแต่ละคน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ได้โดยการเพิ่มทักษะในหลาย ๆ ด้าน เช่น
ด้าน IQ และ EQ ซึ่ง Q หรือ Quotient คือ ค่าหรือระดับของศักยภาพความรู้ความสามารถ หรือ

คุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวของเรา ทำให้บุคคลนั้นเป็นคนที่ฉลาด รู้ทันต่อสถานการณ์ สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถให้เพิ่มขึ้นไปอีกได้ และทักษะตามปัจเจกบุคคลนี้จะส่งผลในห้วงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป โดยในศตวรรษที่ 21 นี้เป็นโลกของความรู้ เนื่องจากความรู้เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับความก้าวหน้าและการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ความรู้เป็นสมบัติร่วมของมนุษยชาติซึ่งต้องมีการค้นคว้าและประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ รัฐต้องทุ่มเทงบประมาณสนใจ การศึกษาการค้นคว้าวิจัยเสริมสร้างประชาชนและสังคมให้มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence) (ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ : 115) ศ.น.พ.วิจารณ์ พานิช ได้กล่าวว่า ทักษะทางสติปัญญาในศตวรรษที่ 21 ที่คนทุกคนต้องเรียนรู้ตั้งแต่ชั้นอนุบาลไปจนถึงมหาวิทยาลัยและตลอดชีวิต คือ 3R x 7C แปลความดังนี้

3R ได้แก่

1. Reading (อ่านออก)
2. Writing (เขียนได้)
3. Arithmetic (คิดเลขเป็น)

และ 7C ได้แก่

1. Critical thinking & problem solving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา)
2. Creativity & innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม)
3. Cross-cultural understanding (ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์)
4. Collaboration, teamwork & leadership (ทักษะด้านความร่วมมือการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ)
5. Communications, information & media literacy (ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ)
6. Computing & ICT literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
7. Career & learning skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้)

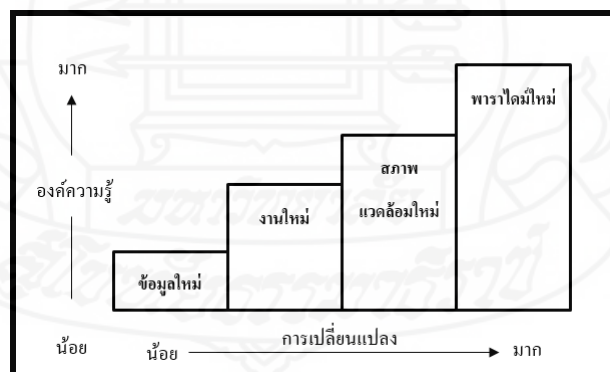
2. องค์ประกอบด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)

องค์การอัจฉริยะจำเป็นต้องมีองค์ประกอบด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) เนื่องจาก

1. ข้อมูล คืออำนาจ ผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องมีการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโดยมุ่งไปสู่ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในหลาย ๆ เรื่อง เช่น ระบบข้อมูลเพื่อผู้บริหาร ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ระบบข้อมูลเพื่อบริการลูกค้า ระบบข้อมูลเพื่อบัญชีและการเงิน ระบบข้อมูลเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

2. ความรู้ คืออำนาจ ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ที่ถูกต้องและทันสมัย จะต้องรู้ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง การมีความรู้ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เป็นผู้บริหารที่ตกฐานไปเลยทีเดียวยังมีการเปลี่ยนแปลงมากเท่าใดระดับขององค์ความรู้ย่อมมีมากขึ้นตามไปด้วยดังภาพที่ 3

3. เครือข่าย คืออำนาจ ผู้บริหารสมัยใหม่จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายหรือทำตัวเป็นเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น เครือข่ายในเชิงรูปธรรมจะหมายถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสาร โทรคมนาคม สายโทรศัพท์ เคเบิลใต้น้ำ เคเบิลใยแก้วนาแสง สัญญาณดาวเทียม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารธุรกิจ เครือข่ายของบุคคลที่รู้จักกัน กลุ่มบุคคล และองค์การที่รู้จักกันสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการเรียนรู้ระหว่างกันได้ การคุยกันข้ามวิชาชีพและต่างสายงานจะก่อให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น



ที่มา : เสน่ห์ จุ้ยโต (2551) องค์การสมัยใหม่ฯ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการเปลี่ยนแปลงกับองค์ความรู้

จากภาพที่ 2.1 อธิบายได้ว่าในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงมากผู้บริหารจะต้องใช้กรอบแนวคิดหรือพาราไดม์ใหม่ ของการบริหารเพื่อที่จะมีการสังเคราะห์ องค์ความรู้จากการจำ เข้าใจ นำไปใช้เพื่อพัฒนาตัวแบบและความคิดสร้างสรรค์ใหม่ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาองค์กรที่มีความ สลับซับซ้อน

ในการศึกษาองค์ประกอบขององค์การอัจฉริยะด้านข้อมูลสารสนเทศนี้ ผู้ศึกษา สรุปรูปนิยามความหมายได้ดังนี้

ความหมายของข้อมูลสารสนเทศ (Information)

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงหรือสาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ อาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน หรือที่ได้จากหน่วยงานอื่น ๆ ข้อมูลเหล่านี้ ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที จะนำไปใช้ได้ก็ต่อเมื่อผ่านกระบวนการ ประมวลผลแล้ว

สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีง่าย ๆ เช่น หาค่าเฉลี่ย หรือใช้เทคนิคขั้นสูง เช่นการวิจัยดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปลี่ยนแปลง สภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ในการตัดสินใจหรือตอบปัญหาต่าง ๆ ได้ สารสนเทศ ประกอบด้วยข้อมูล เอกสาร เสียง หรือรูปภาพ ต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายสารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะเพียงตัวเลขเพียงอย่าง เดียวเท่านั้น

คุณสมบัติของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีความพยายามและตั้งใจ ดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์กรจำเป็นต้องลงทุน ทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักร และอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขึ้นมารองรับ เพื่อให้ใช้ งานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงปัญหาเหล่านี้ และพยายามมอง ปัญหาแบบที่เป็นจริง สามารถดำเนินการได้ ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นการ ดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ดี ข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. ความถูกต้อง หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้ จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การ ตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสดผิดพลาดได้ โครงสร้างข้อมูลที่ออกแบบ ต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด โดยปกติความ ผิดพลาดของสารสนเทศส่วนใหญ่ มาจากข้อมูลที่ไม่มีความถูกต้องซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากคนหรือ เครื่องจักร การออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงในเรื่องนี้

2. ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้เร็ว ดีความหมายสารสนเทศได้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ มีการออกแบบระบบการเรียนรู้ค้น และรายงานตามผู้ใช้

3. ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศขึ้นกับการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติด้วย ในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม

4. ความชัดเจนและกะทัดรัด การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากจะต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมากจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้กะทัดรัดสื่อความหมายได้ มีการใช้รหัสหรือย่อข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อที่จะจัดเก็บเข้าไว้ในระบบคอมพิวเตอร์

5. ความสอดคล้อง ความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์การ คุณภาพการใช้ข้อมูล ความลึกหรือความกว้างของขอบเขตของข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการ

(ที่มา <http://shorturl.asia/hZFsB> สืบค้นเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564)

ปัจจุบันเมื่อโลกเปลี่ยนไปสู่ยุคดิจิทัล การจัดเก็บข้อมูลแบบเดิม ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในรูปแบบกระดาษ หรือในรูปแบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้ถูกปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยซึ่งสามารถบันทึกโดยเทคโนโลยีคลาวด์ ที่สามารถใช้แค่อีเมลล์เก็บไฟล์ ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย สะดวกสบาย เก็บไว้ได้นานหลายสิบปี และไม่ต้องทำลายทรัพยากรทางธรรมชาติ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาและสรุปการทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศดังนี้

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ

การทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลการดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และการดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน โดยผู้ศึกษาได้สรุปขั้นตอนการทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ดังนี้

1. การรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล ควรประกอบด้วย

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีจำนวนมาก และต้องเก็บให้ได้อย่างทันเวลา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักเรียน ข้อมูลประวัติบุคลากร ปัจจุบันมีเทคโนโลยีช่วยในการจัดเก็บอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น การป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ การอ่านข้อมูลจากรหัสแท่ง การตรวจใบลงทะเบียนที่มีการฝนดินสอดำในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่นกัน

1.2 การตรวจสอบข้อมูล เมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ข้อมูลที่เก็บเข้าในระบบจะต้องมีความเชื่อถือได้ หากพบที่ผิดพลาดต้องแก้ไข การตรวจสอบข้อมูลมีหลายวิธี เช่น การใช้ผู้ป้อนข้อมูลสองคนป้อนข้อมูลชุดเดียวกันเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วเปรียบเทียบกัน

2. การดำเนินการประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ อาจประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

2.1 การจัดแบ่งข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งาน การแบ่งแยกกลุ่มมีวิธีการที่ชัดเจน เช่น ข้อมูลในโรงเรียนมีการแบ่งเป็นแฟ้มประวัตินักเรียน และแฟ้มลงทะเบียน สมุดโทรศัพท์หน้าเหลืองมีการแบ่งหมวดหมู่สินค้าและบริการ เพื่อความสะดวกในการค้นหา

2.2 การจัดเรียงข้อมูล เมื่อจัดแบ่งกลุ่มเป็นแฟ้มแล้ว ควรมีการจัดเรียงข้อมูลตามลำดับ ตัวเลข หรือตัวอักษร หรือเพื่อให้เรียกใช้งานได้ง่ายประหยัดเวลา ตัวอย่างการจัดเรียงข้อมูล เช่น การจัดเรียงบัตรข้อมูลผู้แต่งหนังสือในตู้บัตรรายการของห้องสมุดตามลำดับตัวอักษร การจัดเรียงชื่อคนในสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ ทำให้ค้นหาได้ง่าย

2.3 การสรุปผล บางครั้งข้อมูลที่จัดเก็บมีเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการสรุปผลหรือสร้างรายงานย่อ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลที่สรุปได้นี้อาจสื่อความหมายได้ดีกว่า เช่น สถิติจำนวนนักเรียนแยกตามชั้นเรียนแต่ละชั้น

2.4 การคำนวณ ข้อมูลที่เก็บมีเป็นจำนวนมาก ข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณเพื่อหาผลลัพธ์บางอย่างได้ ดังนั้นการสร้างสารสนเทศจากข้อมูลจึงอาศัยการคำนวณข้อมูลที่เก็บไว้ด้วย

3. การดูแลรักษาสารสนเทศเพื่อการใช้งาน ประกอบด้วย

3.1 การเก็บรักษาข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลหมายถึงการนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในสื่อบันทึกต่าง ๆ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ยังรวมถึงการดูแล และทำสำเนาข้อมูล เพื่อให้ใช้งานต่อไปในอนาคตได้

3.2 การค้นหาข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีจุดประสงค์ที่จะเรียกใช้งานได้ต่อไปการค้นหาข้อมูลจะต้องค้นได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว จึงมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน ทำให้การเรียกค้นกระทำ得快ทันเวลา

3.3 การทำสำเนาข้อมูล การทำสำเนาเพื่อที่จะนำข้อมูลเก็บรักษาไว้ หรือนำไปแจกจ่ายในภายหลัง จึงควรจัดเก็บข้อมูลให้ง่ายต่อการทำสำเนา หรือนำไปใช้อีกครั้งใดโดยง่าย

3.4 การสื่อสาร ข้อมูลต้องกระจายหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้งานที่ห่างไกลได้ง่าย การสื่อสารข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การส่งข่าวสารไปยังผู้ใช้ทำได้รวดเร็วและทันเวลา

(ที่มา <http://shorturl.asia/hZFsB> สืบค้นเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564)

ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS) เป็นระบบพื้นฐานของการทำงานต่าง ๆ ในรูปแบบของการเก็บ (input) การประมวลผล (processing) เผยแพร่ (output) และมีส่วนจัดเก็บข้อมูล (storage) โดยองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, มนุษย์, กระบวนการ, ข้อมูล และ เครือข่าย

ระบบสารสนเทศนั้นจะประกอบไปด้วย

1. ข้อมูล (Data) หมายถึง ค่าของความจริงที่ปรากฏขึ้น โดยค่าความจริงที่ได้จะนำมาจัดการปรับแต่งหรือประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ

2. สารสนเทศ (Information) คือ กลุ่มของข้อมูลที่ถูกตามกฎเกณฑ์ตามหลักความสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเหล่านั้นมีประโยชน์และมีความหมายมากขึ้น

3. การจัดการ (Management) คือ การบริหารอย่างเป็นระบบ เป็นการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการจัดการขององค์กรนั้น ซึ่งต้องมีการวางแผน กำหนดการ และจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ

(ที่มา <https://th.wikipedia.org/ระบบสารสนเทศ> ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2564)

ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ มากมาย เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การเกิด การตาย การเสียภาษีอากร การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ การจ่ายค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ การประมวลผลคะแนนเลือกตั้ง ฯลฯ เป็นต้น งานเหล่านี้ได้มีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้ เพื่อทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และยังคงตอบสนองกับการบริหารยุคใหม่ที่ต้องใช้ข้อมูลเป็นหลักในการบริหารจัดการ ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในทุกองค์กร

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)

หมายถึง ระบบที่สร้างขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้ เพื่อช่วยในการรวบรวมแยกประเภท ประมวลผล จัดเก็บ ค้นหา แจกจ่าย ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการปฏิบัติงานทางธุรกิจ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ

1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

2. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ธุรกิจต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อดำรงอยู่และเจริญเติบโตขององค์กร โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะส่วนช่วยให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นในระดับสากล เพื่อให้การทำงานมีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ สามารถสรุปส่วนประกอบของระบบสารสนเทศได้ 3 ส่วน คือ

1. เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็น MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศไว้ 2 ส่วน คือ

1.1 ฐานข้อมูล (Data Base) จัดว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบ MIS เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ปกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูลซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญต่อไปนี้

1.2.1 อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย

1.2.2 ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวม และจัดการ เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการ บริหารงาน หรือการตัดสินใจ

2. วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ จะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูล หรือสารสนเทศที่ต้องการลักษณะที่สำคัญของการประมวลผลข้อมูลคือ

2.1 ทำการประมวลผลข้อมูลทั่วไป

2.2 ใช้ข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก

2.3 ระยะเวลาในการใช้ข้อมูลเป็นระยะสั้นส่วนมากใช้กับการปฏิบัติงานประจำวัน

2.4 ระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใ้ใช้มักเป็นระบบออนไลน์ (On-line Processing) ซึ่งเป็นวิธีการประมวลผลที่รับข้อมูลเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วทำการประมวลผลทันที โดยไม่มีการเก็บรอหรือสะสมข้อมูลไว้ก่อน

3. มีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเป็นฐานข้อมูล ซึ่งเป็นฐานข้อมูลนั้นเกิดจากความคิดที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลในการใช้ข้อมูลร่วมกันและช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

4. การแสดงผลลัพธ์ เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผล ตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศ หรือMIS เกิดขึ้น อาจจะนำเสนอในรูป ตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และลักษณะของการนำไป ใช้งาน

5. มีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูล เพื่อควบคุมการทำงานระบบ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของความ ต้องการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับองค์กร ในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ นั้น สารสนเทศนับว่ามีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรมาก เพราะจะต้องแข่งขันให้ทันกับเวลา

สาเหตุในการนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาใช้ในองค์กร

1. การเกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจโลก (Global Economy) นั่นคือ การดำเนินธุรกิจไม่ใช่เพียงในระดับท้องถิ่น แต่เป็นระบบเศรษฐกิจที่ครอบคลุมโลก สืบเนื่องจาก

1.1 ธุรกิจมีการขยายสาขา หรือหน่วยงานครอบคลุมโลก เกิดธุรกิจในรูปแบบบริษัทข้ามชาติ (Multinational Corporation : MNC) โดยตั้งโรงงานในประเทศที่มีต้นทุนการผลิตต่ำ แล้วส่งสินค้าไปขายที่ต่าง ๆ ในโลก

1.2 การแข่งขันในตลาดโลก การผลิตในปัจจุบันเป็นการผลิตแบบปริมาณมาก (Mass Product) โดยใช้เครื่องจักรในการผลิต เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือหลักที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจมีความสามารถในการวิเคราะห์ ประสานงาน ควบคุมกระบวนการผลิต การให้บริการ

1.3 การประสานงานร่วมกันระหว่างประเทศ ระบบสารสนเทศจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางสำคัญในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน ความรู้ ข้อมูล วัฒนธรรม

2. ผลกระทบจาก "โลกาภิวัตน์" (Globalization) เป็นผลมาจากพัฒนาการด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ติดต่อถึงกันอย่าง "ไร้พรมแดน" ประชาชน ณ จุดต่าง ๆ บนโลกสามารถรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลจากอีกซีกโลกหนึ่งได้ในเวลาเกือบทันที

2.1 ผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเทคโนโลยีสื่อสารทำให้ทั่วโลกได้รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ในระยะเวลาอันสั้น ดังนั้น ผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ต่าง ๆ จึงรวดเร็วขึ้น เช่น เกิดการจลาจล ประท้วง ระบบสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทในการค้นหา รวบรวม และประเมินผล ข้อมูลข่าวสาร เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการแก้ปัญหาในธุรกิจให้ทันต่อเหตุการณ์

2.2 ลูกค้าให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า เนื่องจากการคมนาคมขนส่งที่สะดวกการส่งออกและนำเข้าสะดวกขึ้นและการเปิดเสรีทางการค้า ระบบสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจในเรื่องของการคิดค้น ผลิตภัณฑ์ ออกแบบ การควบคุมกระบวนการผลิต การให้บริการลูกค้า

2.3 พฤติกรรมใช้คอมพิวเตอร์ของลูกค้า ระบบสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น การขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต การโฆษณาสินค้า เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร การใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดความประหยัด การประยุกต์แนวคิด "องค์กรแห่งการเรียนรู้" (Learning Organization) เพื่อให้องค์กรเกิดความตื่นตัว พร้อมทั้งจะปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรได้แก่

3.1 การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจใหม่ (Business Improving by Using Business Process Reengineering : BPR) คือ การนำนวัตกรรมมาประยุกต์ในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ลดต้นทุนในการผลิต ระบบสารสนเทศ ช่วยให้เกิดการประหยัดในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านต้นทุน เวลา และพื้นที่ในการทำงาน

3.3 การเปลี่ยนวิธีทำงาน การทำงานในปัจจุบันจะเน้นการทำงานทางไกลโดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายและการสื่อสารให้เป็นประโยชน์

4. การเกิดขึ้นขององค์กรดิจิทัล องค์กรจำนวนมากได้ปรับตัวโดยนำเทคโนโลยีเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตมาใช้ให้เป็นประโยชน์

5. นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศแบ่งออกเป็นระบบย่อย 4 ส่วน ประกอบไปด้วย

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing System :TPS)

ระบบ TPS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อให้งานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร โดยใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นอุปกรณ์หลักของระบบ โดยที่ TPS จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานในแต่ละวันขององค์กรเป็นไปอย่างเรียบร้อยเป็นระบบ โดยเฉพาะปัจจุบันที่การดำเนินงาน

ในแต่ละวันมักจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานได้โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ TPS ยังช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียก สารสนเทศมาอ้างอิงอย่างสะดวกและถูกต้อง

2. ระบบจัดการรายงาน (Management Reporting System :MRS)

ระบบ MRS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อรวบรวม ประมวลผล จัดระบบและจัดทำรายงาน หรือเอกสารสำหรับช่วยในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง กับการบริหาร โดยที่ MRS จะจัดทำรายงานหรือเอกสาร และส่งต่อไปยังฝ่ายจัดการตามระยะเวลาที่ กำหนด หรือตามความต้องการของผู้บริหาร เนื่องจากรายงานที่ถูกจัดทำอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ การบริหารงานมีประสิทธิภาพ หลักการทำงานของระบบจัดออกรายงานใช้สำหรับการวางแผน การตรวจสอบ และการควบคุมการจัดการ

3. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System :DSS)

ระบบ DSS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่จัดหาหรือจัดเตรียมข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร เพื่อจะช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาหรือเลือกโอกาสที่เกิดขึ้น ประกตปัญหา ของผู้บริหารจะมีลักษณะที่เป็นกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure) และไม่มีโครงสร้าง (Non structure) ซึ่งยากต่อการวางแผนทางรองรับหรือแก้ปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ประการสำคัญของ DSS จะไม่ทำการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร แต่จะจัดหาและประมวลสารสนเทศ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็น ในการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร

4. ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System :OIS)

ระบบ OIS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยให้ การทำงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพ ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยี เครื่องใช้สำนักงานที่ถูกออกแบบให้ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างพนักงานในองค์กรเดียวกัน และระหว่างองค์กร รวมทั้งการติดต่อกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (ที่มา: <https://sites.google.com/site/vgcgghhj/home/bth-thi-1> สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2564)

ระบบสารสนเทศกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งจัดทำขึ้นภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-Service) แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single Window Service) ส่งเสริมให้มีการจัดทำหน้าเว็บหลักหรือเว็บท่าของภาครัฐ (Web Portal) ในลักษณะที่เป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท (Government Gateway) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยเชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ (IT Audit) แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะได้มีการวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและการเตรียมความพร้อมของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ยังไม่มีผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากเท่าที่ควร คงมีแต่การเสนอโครงการเพื่อขอจัดสรรเงินงบประมาณและตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ที่เน้นเพียงแต่การมีวัสดุ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่กำหนดไว้เท่านั้น ทำให้มีผลต่อการจัดอันดับเกี่ยวกับความพร้อมในการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งภาครัฐจะต้องเน้นประสิทธิผลในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศมากกว่าการจัดการเทคโนโลยี โดยเฉพาะความจำเป็นที่ต้องเร่งรัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ดังนั้น องค์กรภาครัฐจะต้องวางกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดีสู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3. องค์ประกอบด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)

การคิดเชิงสร้างสรรค์เป็นการคิดเพื่อการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิมไปสู่สิ่งใหม่ที่ดีกว่า ความคิดสร้างสรรค์ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ดังนี้

ความหมายของความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ คือ ปรากฏการณ์ที่บุคคลสร้างสรรค์ “สิ่งใหม่” อาทิ ผลผลิตการแก้ปัญหา นวัตกรรม หรืองานศิลปะ ฯลฯ ซึ่งมีคุณค่า การจะตีความเกี่ยวกับ “ความใหม่” ขึ้นอยู่

กับผู้สร้างสรรค์หรือสังคม หรือแวดวงที่สิ่งใหม่นั้นเกิดขึ้น การประเมินคุณค่าก็ในทำนองเดียวกัน คุณสมบัติที่มักใช้ในการตีความ “ความใหม่” ประกอบด้วย

1. สิ่งประดิษฐ์ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน
2. สิ่งประดิษฐ์ที่อาจปรากฏอยู่ที่อื่น แต่มีผู้สร้างสรรค์ขึ้นใหม่โดยอิสระ
3. การคิดวิธีดำเนินการใหม่
4. ปรับกระบวนการผลิตเข้าสู่ตลาดที่แตกต่างออกไป
5. คิดวิธีการใหม่ในการแก้ไขปัญหา
6. เปลี่ยนแนวคิดที่แตกต่างจากผู้อื่น

ความคิดสร้างสรรค์คือ ความคิดใหม่ ๆ แนวทางใหม่ ๆ ทักษะคิดใหม่ ๆ ความเข้าใจและการมองปัญหาในรูปแบบใหม่ ผลลัพธ์ของความคิดสร้างสรรค์ที่ชัดเจน คือ คนตรี การแสดง วรรณกรรม ละคร สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมทางเทคนิค แต่บางครั้งความคิดสร้างสรรค์ก็มองไม่เห็นชัดเจน เช่น การตั้งคำถามบางอย่างที่ช่วยขยายกรอบของแนวคิดซึ่งให้คำตอบบางอย่างหรือการมองโลกหรือปัญหาในแนวนอกกรอบ

ความคิดสร้างสรรค์ คือ ความคิดเชื่อมโยงที่พยายามหาทางออกหลาย ๆ ทาง ใช้ความคิดที่หลากหลาย แสวงหาความเป็นไปได้ใหม่ ๆ และนอกกรอบ คัดสรรค้นหาทางเลือกใหม่ๆ และพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมีวิธีการอยู่ 6 ขั้นตอน คือ

1. แสวงหาข้อบกพร่อง(Mess Finding)
2. รวบรวมข้อมูล(Data Finding)
3. มองปัญหาทุกด้าน(Problem Finding)
4. แสวงหาความคิดที่หลากหลาย(Idea Finding)
5. หาคำตอบที่รอบด้าน(Solution Finding)
6. หาข้อสรุปที่เหมาะสม(Acceptance Finding)

กระบวนการของความคิดสร้างสรรค์ อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญหรือโดยความตั้งใจ ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการศึกษา การอบรมฝึกฝน การระดมสมอง (brain-storming) มากกว่าครึ่งหนึ่งของการค้นพบที่ยิ่งใหญ่ของโลก เกิดจากการค้นพบโดยบังเอิญหรือการค้นพบสิ่งหนึ่งซึ่งใหม่ ในขณะที่กำลังต้องการค้นพบสิ่งอื่นมากกว่า

การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative thinking) หมายถึง ความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ การขยายขอบเขตความคิดออกไปจากกรอบความคิดเดิมที่มีอยู่สู่ความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน เพื่อ ค้นหาคำตอบที่ดีที่สุดให้กับปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม เป็นความคิดที่ หลากหลาย คิดได้กว้างไกล หลายแง่หลาย

มุมมองทั้งปริมาณและคุณภาพ องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ ความคิดนั้นต้องเป็นสิ่งใหม่ไม่เคยมีมาก่อน (New Original) ใช้การได้ (Workable) และมีความเหมาะสม (Appropriate) การคิดเชิงสร้างสรรค์จึงเป็นการคิดเพื่อการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิมไปสู่สิ่งใหม่ที่ดีกว่า ซึ่งจะได้ผลลัพธ์ที่ต่างไปโดยสิ้นเชิงหรือที่เรียกว่า "นวัตกรรม" (Innovation)

ความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นได้ 2 ทาง คือ

1. เริ่มจากจินตนาการแล้วย้อนสู่ความจริง เกิดจากการที่เรานำความฝันและจินตนาการ ซึ่งเป็นเพียงความคิด ความใฝ่ฝันที่ยังไม่เป็นจริง แต่เกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำให้ความฝันนั้นเป็นจริง

2. เริ่มจากความรู้ที่มีแล้วคิดต่อยอดสู่สิ่งใหม่ที่เรียกว่า นวัตกรรม (Innovation) เกิดจากการนำข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่มาคิดต่อยอด หรือคิดเพิ่มฐานข้อมูลที่มีอยู่ จะเป็นเหมือนตัวเชื่อมความคิดให้เราคิดในเรื่องใหม่ ๆ

วิธีการคิดสร้างสรรค์ (Creative Methods)

การคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการที่หลากหลาย แต่ที่สำคัญมี 5 วิธีการ คือ

1. วิวัฒนาการ (evolution) เป็นวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการแบบสะสมทีละขั้นตอน ความคิดใหม่เกิดจากความคิดหลากหลาย แนวทางแก้ปัญหาใหม่ ๆ เกิดจากแนวทางเก่า ๆ แต่ปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การผสมผสาน (synthesis) เป็นการผสมผสานหรือสังเคราะห์แนวคิดที่ 1 กับที่ 2 เป็นแนวคิดที่ 3 ซึ่งกลายเป็นความคิดใหม่ เช่น ความคิดเกี่ยวกับหนังสือแมกกาซีนกับเครื่องเล่นเทป กลายเป็นแมกกาซีนที่สามารถเปิดฟังได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังที่ตาบอด

3. การปฏิวัติ (revolution) ในบางครั้งความคิดใหม่ ๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย เช่น แทนที่จะให้อาจารย์บรรยายให้นักเรียนฟังแบบเดิม ๆ ก็เปลี่ยนเป็นให้นักเรียนทำงานเป็นทีมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันด้วยการนำเสนอสิ่งที่ตนค้นพบ

4. ปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่ (reapplication) ปรับมุมมองเรื่องเก่า ด้วยมุมมองใหม่หรือมุมมองแบบนอกกรอบ เช่น การใช้คลิปหนีบกระดาษเป็นไขควง เป็นต้น

5. ปรับเปลี่ยนทิศทาง (changing direction) เป็นการปรับเปลี่ยนทิศทางการมองปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย

ทัศนคติทางลบที่เป็นอุปสรรคต่อความคิดสร้างสรรค์

1. ไม่ยอมรับฟังปัญหา
2. ถอดใจหรือยอมแพ้ตั้งแต่ในมุ้งหรือตั้งแต่ยังไม่เริ่มสงคราม เพราะเชื่อว่าไม่สามารถแก้ไขได้

3. ไม่เชื่อว่าตนจะสามารถทำอะไรได้
4. คิดเอาเองว่าตนไม่มีความคิดสร้างสรรค์
5. กลัวคนอื่นว่า
6. กลัวล้มเหลว

องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์

เป็นความคิดที่มีลักษณะอ่อนกนัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ความคิดริเริ่ม (Originality) มีลักษณะแปลกใหม่แตกต่างจากของเดิม/คิดค้นแปลง ประยุกต์เป็นความคิดใหม่

2. ความคิดคล่องตัว (Fluency)

2.1 ด้านถ้อยคำ (Word Fluency) หลากหลาย ใช้ประโยชน์ได้และไม่ซ้ำแบบผู้อื่น

2.2 ด้านความสัมพันธ์ (Associational Fluency) จากสิ่งที่คิดริเริ่มออกมาได้อย่างเหมาะสม

2.3 ด้านการแสดงออก (Expressional Fluency) เป็นความคิดที่สามารถนำเอาความคิดริเริ่มนั้นมา แสดงออก ให้เห็นเป็น รูปภาพได้อย่างรวดเร็ว

2.4 ความคิดคล่องด้านความคิด (Ideational Fluency) เป็นการสร้างความคิดให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว คิดได้ทันที ที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) มีความเป็นอิสระคิดได้หลาย ๆ อย่าง

4. ความคิดสวยงามละเอียดลออ (Elaboration) มีความรอบคอบ มีความคิดสวยงาม มีความประณีตในความคิด สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน

ในสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังพยายามมุ่งหน้าพัฒนาประเทศเป็น Thailand 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีจุดเน้นที่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital economy) เศรษฐกิจที่เน้นความรู้เป็นฐาน (Knowledge-based economy) และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) ซึ่งทั้งหมดนี้เพื่อเป็นการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนสิ่งแปลกใหม่ที่สามารเพิ่มคุณค่าและขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจให้แก่ธุรกิจต่าง ๆ โดยจะเห็นได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ ในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เพื่อก้าวสู่โมเดล Thailand 4.0 ได้อย่างตรงเป้าหมาย

แนวคิดกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร

แสงเดือน ตั้งธรรมสถิตย์ ผู้ร่วมก่อตั้งและหัวหน้าผู้บริหารด้านปฏิบัติการ เว็บไซต์จ๊อบไทยดอทคอม (www.JobThai.com) ได้เสนอแนวคิดที่องค์กรหรือหัวหน้างานทุกคน

สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสุดยอดพนักงานที่เต็มไปด้วย ความคิดสร้างสรรค์ และพร้อมจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า ดังนี้

1. เปิดกว้างเพื่อการเปลี่ยนแปลง

หากต้องการสร้างพนักงานที่เต็มไปด้วยความคิด สร้างสรรค์ สิ่งที่สำคัญมากคือ ต้องเปิดใจให้กว้าง และเลิกยึดติดกับการทำงานรูปแบบเก่า เพราะวิธีการที่เคยใช้แล้วได้ผลดี ไม่ได้แปลว่าจะใช้ได้ไปตลอดคั้งนั้นต้องให้เวลากับ ทีมงานในการทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ และ กล้าเสี่ยงที่จะล้มเหลวบ้าง

2. กำหนดเป้าหมาย แต่ไม่กำหนดวิธีการ

หากมัวแต่คอยกำกับว่าพนักงานต้องทำอะไรบ้าง แล้วจะคาดหวังให้ได้งานหรือ ผลลัพธ์ที่แปลกใหม่จากพนักงานได้อย่างไร สิ่งที่ต้องทำคือ การบอกให้พนักงานเข้าใจถึงเป้าหมาย พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนวทางการทำงานที่แตกต่าง แต่สามารถไปถึงเป้าหมายได้ เช่นกัน ซึ่งการทำแบบนี้อาจได้เห็นแนวคิดดี ๆ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อนเลยก็ได้

3. สร้างค่านิยมแห่งการสร้างสรรค์ พร้อมปลูกฝังเข้าไปในทีม

การสร้างค่านิยมแห่งการสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถือเป็นตัวกำหนด แนวทางการทำงานให้พนักงานทุกคน เช่น ใส่ความคิดสร้างสรรค์ลงไปในทุกชิ้นงาน โดยหัวหน้า หรือองค์กร ต้องหมั่นสื่อสารให้พนักงาน ได้ตระหนักและรับรู้ ซึ่งสามารถทำได้โดยการทำให้เห็น เป็นแบบอย่าง ตลอดจนคอยกระตุ้นให้ทุกคนยึดถือแนวคิดนี้ในการทำงานอยู่เสมอ

4. สร้างบรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์

บรรยากาศในการทำงานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิด สร้างสรรค์ เช่น การตกแต่งออฟฟิศให้มีสีสันสดใส มีห้องนั่งเล่นให้พนักงานได้ผ่อนคลายในยามที่ เหนื่อย หรือมีกิจกรรมสนุก ๆ ให้พนักงานร่วมกันทำ อาทิ ให้พนักงานช่วยกันตกแต่งโต๊ะทำงาน ตามเทศกาล โดยให้รางวัลกับผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่สุด หรือบางครั้งอาจใช้วิธีให้พนักงาน ออกมาบอกเล่าเรื่องราว ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร เทคโนโลยี เทรนด์ใหม่ ๆ ของโลก ตลอดจนเรื่องราว ที่สร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งวิธีการนี้ยังเป็นเหมือนการอัปเดตความรู้ใหม่ ๆ ให้กับพนักงานคนอื่นด้วย

5. ระดมสมองประลองปัญญากันอย่างสร้างสรรค์

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นอาจจะฟังดูเป็นเรื่องธรรมดาที่ใครก็ใช้กันเวลาที่ ต้องการไอเดียใหม่ ๆ แต่หัวหน้าหรือองค์กร ต้องสื่อสารให้ทุกคนรู้ว่าการเสนอความคิดเห็น ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ยิ่งคนเสนอความคิดมากเท่าไร ยิ่งดีที่ไม่มีใครเสนอเลย นอกจากนี้ต้อง ใส่ใจรายละเอียดในเรื่องเล็ก ๆ ด้วยเช่นกัน เพราะบางครั้งความคิดเห็นที่ฟังดูแล้วไม่น่าสนใจ ในอนาคตอาจกลายมาเป็นชิ้นส่วนสำคัญของสุดยอดไอเดียก็ได้ สุดท้ายนี้ คือ เสริมได้แต่อย่าติ

เพราะถ้าไม่ชอบในสิ่งที่พนักงานนำเสนอแล้วดิฉันก็ คงไม่มีพนักงานคนไหนกล้าแสดงความคิดเห็นออกมาอีกแน่นอน ดังนั้นสิ่งที่ควรทำคือพยายามถามในสิ่งที่ยังสงสัย และนำไปศึกษา เหล่านั้นไปเสริมหรือต่อยอด

6. อย่ารีบด่วนตัดสินใจ ให้มองหาความคิดอื่นมาเปรียบเทียบเสมอ

หลายครั้งที่พนักงานมักจะพลาดโอกาสในการสร้างผลงานที่ดีกว่าได้ เพียงเพราะหัวหน้า หรือองค์กรรีบตัดสินใจ ดังนั้นควรมองหาหรือนำความคิดอื่นมาเปรียบเทียบเพิ่มเติม แต่บางสถานการณ์ที่ต้องการความรีบด่วนก็อาจจะใช้วิธีนี้ไม่ได้ ซึ่งก็ต้องปรับใช้กันไปตามความเหมาะสม

7. อย่าปล่อยให้พนักงานจมอยู่กับสิ่งเดิม ๆ นานเกินไป

บางครั้งการอยู่ในบรรยากาศ หรือการทำงานร่วมกับคนเดิม ๆ ก็อาจจะทำให้พนักงานขาดความคิดสร้างสรรค์ได้ เพราะภายนอกยังมีอีกหลายสิ่งมากมายให้ออกไปเจอและศึกษาค้นคว้า ดังนั้นหากหัวหน้า หรือองค์กรสามารถให้พนักงานออกไปเปิดโลกทัศน์ เช่น การไปศึกษาดูงาน อาจทำให้พนักงานได้แนวคิดใหม่ ๆ และนำกลับมาใช้กับการทำงานในองค์กรได้ (จากหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ 37 ฉบับที่ 3,288 วันที่ 17 -19 สิงหาคม พ.ศ. 2560)

1.5 กระบวนการพัฒนาสู่องค์กรอัจฉริยะ

วีรวัช มาฆะศิริานนท์ (อ้างถึงใน เสน่ห์ จุ้ยโต, 2559, น.41) กล่าวว่า ในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ ต้องมุ่งเน้นในเรื่องสำคัญ ดังนี้

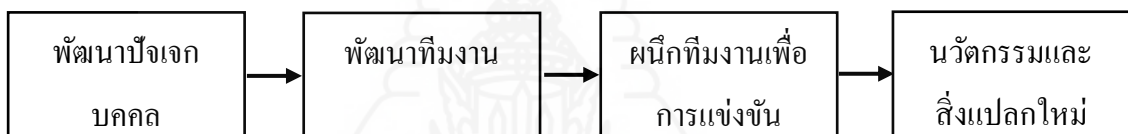
1. การมุ่งเน้นพัฒนาสายโซ่แห่งคุณค่า (value chain) ให้เกิดความสมบูรณ์ในผลิตภัณฑ์และบริการตามความคาดหวังของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. การมุ่งเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำ (leadership) ให้มีคุณสมบัติเป็นทั้งผู้ออกแบบครูผู้สอน และผู้ช่วยเหลือ
3. มุ่งเน้นพัฒนาระบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning) เพื่อสร้างประสบการณ์ปัจจุบันจากงานจริง
4. การมุ่งเน้นพัฒนาพลังสร้างสรรค์ (creative power) จากปัจเจกบุคคล (Personal creativity) สู่องค์กร (corporate creativity)
5. การมุ่งเน้นให้มีความเข้าใจในภาพรวมเชิงระบบ (system thinking) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกัน
6. การมุ่งเน้นให้มีบรรยากาศของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (continuous process improvement)
7. การมุ่งเน้นให้มีบรรยากาศเปิด (openness) และมีการทำงานเชิงรุก (be proactive)

กระบวนการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรอัจฉริยะ มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง พัฒนาความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ โดยการกระตุ้นส่งเสริมใน 4 บทบาทที่สำคัญ คือ 1) บทบาทนักสำรวจ เมื่อต้องการแสวงหาข้อมูลใหม่ 2) บทบาทศิลปินเมื่อต้องการเปลี่ยนวัตถุดิบเป็นความคิด 3) บทบาทผู้พิพากษาเมื่อต้องการประเมินถึงคุณค่าของความคิด 4) บทบาทนักรบเมื่อต้องการนำความคิดไปสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่สอง พัฒนาการเรียนรู้แบบทีมงาน โดยใช้องค์ความรู้เดิมและองค์ความรู้ใหม่ ทักษะและกระบวนการความคิด ข้อมูลใหม่และทางเลือกเพื่อให้เกิดพลังความคิดสร้างสรรค์ (Corporate creativity) ต่อไป

ขั้นตอนที่สาม พัฒนาประสานความสามารถในการแข่งขันกับทุกแผนกงาน (Competencies synergy) เพื่อมุ่งสู่ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ (new products and services) และคุณค่าสู่ลูกค้า (Customer values) ด้วยพลังการทำงานเป็นทีม และประสานทีมงานทุกฝ่ายมุ่งสู่ความเป็นเลิศต่อไป



ที่มา : เสน่ห์ จุ้ยโต, องค์กรสมัยใหม่ สู้องค์การสมรรถนะสูง, (2559)

ภาพที่ 2.2 อธิบายกระบวนการพัฒนาสู้องค์การอัจฉริยะ

การก้าวสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะนั้น นอกจากจะต้องเป็นองค์กรที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ได้ตรงกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ยาวไกล (Visionary Organization) ยังต้องปรับตัวให้ก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่พนักงานในทุกระดับมีความรักในการใฝ่หาความรู้ และถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ที่พนักงานนำความคิดเชิงสร้างสรรค์มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ต้องเป็นองค์กรที่มีสุขภาพดี (Healthy Organization) คือ มีหลักการมีค่านิยมที่ชัดเจน เน้นผลิตภาพการผลิต (Productivity Focused) สามารถแข่งขันทางด้านต้นทุนทำให้สามารถสร้างผลกำไร พัฒนาสินค้าและบริการได้อย่างต่อเนื่อง มีความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะปรับตัวไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์หลักของทิศทางการดำเนินธุรกิจ องค์กรอัจฉริยะต้องเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Organization) ที่ประกอบด้วย พนักงานที่มีความสุข มีบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการก่อให้เกิดความสุข

กรีซ รุยาพร (อ้างถึงใน เดชา พวงงาม, 2556 : น.29-31) เสนอว่า การสร้างองค์การ อัจฉริยะเป็นกระบวนการที่ต้องต่อเนื่องเพราะการเรียนรู้และการประสานที่เกิดขึ้นนั้นจำเป็นที่ต้อง มีการหมุนเวียนไปอย่างต่อเนื่องและต้องมีการปรับปรุงทั้งในทิศทางที่จะนำพาความเก่ง ขององค์การ การสร้างกระบวนการปลดปล่อยอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสถาปัตยกรรมของ ทักษะในการต่อยอดอัจฉริยภาพ การประสานพลังกับวงจรของความต้องการที่หมุนอยู่ตั้งแต่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมที่อยู่ด้วยตลอดจนการสร้างรูปธรรมจากความฉลาดสู่แนวปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการนี้แบ่งเป็นห้าขั้นตอนเรียกกันว่า “S-M-A-R-T Organization Development Process”

S - Strategic Vision and cultural formation การกำหนดวิสัยทัศน์และวัฒนธรรม

M - Manage intelligence empowerment process การเจียรไนพลังที่มีอยู่ภายใน

A - Architect organization competencies การวางสถาปัตยกรรมในการปลดปล่อย อัจฉริยภาพ

R - Realign win-win learning system การสร้างระบบการเรียนรู้ขององค์กร

T - Transform wisdom into action สร้างอัจฉริยภาพให้กลายเป็นเอกลักษณ์ อย่างเป็นรูปธรรม

โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์และวัฒนธรรม (S - Strategic Vision and cultural formation) องค์กรที่มีพลังและสามารถประสานอัจฉริยภาพในองค์กรจำเป็นที่จะต้อง มีจุดประสงค์และเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ที่จะนำพาให้องค์กรสามารถก้าวไปข้างหน้าด้วยพลังที่ สร้างสรรค์จากการปลดปล่อยอัจฉริยภาพของทุกคนในองค์กร ตลอดจนสามารถที่จะสร้าง ความท้าทายในการปลดปล่อยพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในที่ยังไม่ได้ใช้จากบุคลากรในองค์กรด้วย โดยการสร้างวิสัยทัศน์เป็นศิลปะของผู้นำองค์กรที่ต้องสร้างกุศโลบายในการประสานพลังแห่ง ความปรารถนาที่มีอยู่ในตัวบุคลากรทุกคนไปสู่จุดมุ่งหมายที่กลายเป็นจุดร่วมอันยิ่งใหญ่

นอกเหนือจากเป้าหมายที่คมชัดและมีความหมายแล้ว ค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปลดปล่อยพลังแห่งอัจฉริยภาพขององค์กรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยการสร้างองค์การแห่งอัจฉริยะนั้นจำเป็นที่จะต้องสร้างบรรยากาศให้ทุกคน ในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนแนวความคิดและส่งเสริมการต่อยอดของความคิดเพื่อให้เกิดการ สร้างสรรค์ที่พัฒนาให้ดีกว่าเดิม รวมทั้งการผลักดันให้เกิดแนวความคิดเชิงนวัตกรรมสมัยใหม่ จากการเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์พื้นฐานให้เกิดเป็นปัญญาเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งบรรยากาศ ใหม่ในการประสานอัจฉริยภาพนี้ต้องเปลี่ยนแปลงกรอบความคิดจากเดิมในการต้องการนักปฏิบัติ ที่ดีสู่การเป็นนักคิดที่มีจินตนาการ

2. การเจียรไนพลังที่มีอยู่ภายใน (M-Manage intelligence empowerment process) เมื่อองค์กรมีความพร้อมทั้งเป้าหมายที่มีพลังรวมทั้งบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอัจฉริยภาพผู้บริหารในองค์กรจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการเจียรไนและปลดปล่อยอัจฉริยภาพของบุคลากรในองค์กร ทั้งยังต้องสร้างทักษะในการค้นหาพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งบางองค์กรเริ่มจากการรับคนที่เห็นคุณค่าของตนเองและพร้อมที่จะพัฒนาคุณค่าที่มีอยู่ภายในให้เจริญงอกงามขึ้นมา ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจนี้บางองค์กรสนใจเป็นอย่างมากในการพัฒนาความสามารถที่มีอยู่ในองค์กร แต่ยังไม่ได้ปลดปล่อยออกมา เพราะหากสามารถปรับกรอบความคิดพื้นฐานว่าทุกคนมีความสามารถและต้องอาศัยกลยุทธ์และศิลปะของการเจียรไนเพชรที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคนให้เจิดจรัสให้มากที่สุด เมื่อกรอบความคิดในการพัฒนาการเริ่มขึ้นคนเราก็จะเริ่มมองหาความสามารถในตัวเอง องค์กรที่ต้องการสร้างอัจฉริยภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเสริมสร้างกระบวนการคิดนี้ให้เกิดขึ้นในพนักงานทุกระดับ เพื่อให้ทุกคนนำเอาพลังที่มีอยู่ในตัวให้ออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกเหนือจากนั้นแล้วทุกคนก็จะมี Leadership intelligence blueprint หรือพิมพ์เขียวของตัวเองในการพัฒนาภาวะผู้นำ ซึ่งจะประกอบด้วยความถนัดเชิงอัจฉริยภาพ เป้าหมายที่คมชัดทั้งในระยะยาวและสั้นพร้อมกับเนื้อหาของงานที่ชอบและไม่ชอบ รวมทั้งกลยุทธ์การเจียรไนให้เข้ากับบุคลิกภาพของตัวเองมากที่สุด ซึ่งจะทำให้ทุกคนมีความมั่นใจและเห็นแนวทางที่เด่นชัดในการดึงเอาอัจฉริยภาพที่มีอยู่มาใช้ให้สูงสุด

3. การวางสถาปัตยกรรมในการปลดปล่อยอัจฉริยภาพ (A-Architect organization competencies) ถ้าองค์กรมีความพร้อมทั้งเป้าหมายที่คมชัด บรรยากาศที่ท้าทายและเน้นการประสานอัจฉริยภาพตลอดจนสร้างพิมพ์เขียวและกระบวนการในการเจียรไนอัจฉริยภาพ องค์กรจำเป็นที่จะต้องสร้าง methodology หรือ กระบวนการในปฏิบัติที่สร้างระเบียบและการสื่อสารพลังร่วมตั้งแต่กรอบความคิดในการมองปัญหา การตัดสินใจและการหาแนวคิดว่าทางเลือก การบริหาร การเปลี่ยนแปลง การสื่อสารและสร้างสัมพันธ์ และการประสานการต่อยอดความคิดของทีมงาน ในการสร้างความสามารถในการสร้างมาตรฐานของกระบวนการหรือ methodology โดยในการส่งเสริมการประสานอัจฉริยภาพของทุกคนในองค์กรมีอยู่ 4 หลักสูตรที่สามารถพัฒนาเป็นกระบวนการปฏิบัติในองค์กรได้คือ

3.1 Innovative problem analysis and decision making (การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจเชิงนวัตกรรม) เป็นการสร้างทักษะในการจัดการกับปัญหาอย่างมีระบบ เริ่มจากการมองปัญหาด้วยแนวทางการวิเคราะห์เพื่อสร้างกรอบความคิดที่ถูกต้อง การสร้างบรรยากาศในการปลดปล่อยความคิดพร้อมทั้งเข้าใจและเคารพการประสานอัจฉริยภาพ ตลอดจนสร้าง

จินตนาการและทางเลือกที่หลากหลาย การสร้างกระบวนการตัดสินใจในการสร้างทางเลือกที่ชาญฉลาด รวมทั้งการสร้างการติดตามผลในการสร้างรูปธรรมในการตัดสินใจ

3.2 Change management (กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลง) เมื่อหาทางเลือกของการแก้ปัญหาได้แล้ว การสร้างรูปแบบใหม่ในการสร้างรูปธรรมต้องเริ่มตั้งแต่การวางแผนโครงการของการเปลี่ยนแปลงว่าจะต้องมีอะไรที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ต้องการทรัพยากรและกำหนดตารางเวลาเพื่อมอบหมายงานและการประสานขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนเข้าใจอุปสรรคในแต่ละช่วงของการบริหารโครงการ ถ้าพนักงานในองค์กรเชี่ยวชาญการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นธรรมชาติ การพัฒนาอัจฉริยภาพจะเกิดความต่อเนื่องด้วย

3.3 Relationship innovation and emotional intelligence (การสร้างสรรคความสัมพันธ์ การสื่อสารและความฉลาดในการประสานอัจฉริยภาพ) สิ่งที่สำคัญในการต่อยอดอัจฉริยภาพก็คือ การสร้างพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่แนบแน่น การเข้าถึงจิตใจและสร้างสายสัมพันธ์ รวมทั้งสร้างบัญชีแห่งความประทับใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยสัมพันธภาพที่ดี ตลอดจนความสามารถในการสื่อสาร ความคิด การประสานความเก่งและการเปลี่ยนความต่างและความขัดแย้งให้เกิดเป็น โอกาสและความฉลาดขององค์กร

3.4 Hi trust Hi-performance team (การสร้างทีมงานที่เต็มเปี่ยมด้วยพลังและศักยภาพ) การสร้างทีมงานที่รู้จักกันและสามารถจังหวะในการปรับกระบวนการคิดดั่งนักดนตรีที่สามารถประสานบทเพลงให้เกิดความไพเราะเป็นศิลปะและกระบวนการที่องค์กรจะต้องแปรเปลี่ยนอัจฉริยภาพส่วนบุคคลให้กลายเป็นอัจฉริยภาพขององค์กร พร้อมทั้งสามารถที่จะรู้วิธีการมอบหมายหน้าที่ตามความถนัดและบริหารความสำเร็จของทีมงานอย่างเป็นระบบ

หลักสูตรทั้ง 4 นี้ เป็นการผสมผสานสถาปัตยกรรมที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดกระบวนการในการหมุนพลังแห่งอัจฉริยภาพให้ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งถ้าองค์กรไหนพัฒนาการผสมผสานให้เข้ากับวิสัยทัศน์ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรและอัจฉริยภาพของศักยภาพของคนในองค์กร ก็จะกลายเป็นความกลมกลืนในการรวมพลังในองค์กรให้กลายเป็นหนึ่งเดียว

4. การสร้างระบบการเรียนรู้ขององค์กร (R-Realign win-win learning system) เมื่อองค์กรมีการสร้างความสามารถในการประสานอัจฉริยะให้เป็นหนึ่งเดียว การสร้างระบบของการเรียนรู้และการปรับความสามารถจะทำให้เกิดการต่อยอดของอัจฉริยภาพ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการใช้อัจฉริยภาพที่มีอยู่อย่างชาญฉลาด เพื่อให้เกิดคุณค่าทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนสำคัญ พนักงานในองค์กร ผู้ถือหุ้นและสังคม โดยส่วนรวมนับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง นอกจากการมีระบบการปรับอัจฉริยภาพที่คล่องตัวแล้ว การสร้างระบบการ

วัดผลภายในองค์กรหรือ win-win evolutions เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของอัจฉริยภาพ องค์กรก็นับเป็นความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ในการปรับแนวทางการพัฒนาเป็นอย่างมาก

5. สร้างอัจฉริยภาพให้กลายเป็นเอกลักษณ์อย่างเป็นทางการ (Transform wisdom into action) กระบวนการสุดท้ายเป็นการรวบรวมเอากระบวนการทั้ง 4 หล่อหลอมให้เกิดเป็น ปัญญาแก่ผู้ปฏิบัติการ เพื่อสร้างเป็นเอกลักษณ์ของการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเพราะการสร้าง อัจฉริยภาพขององค์กรทั้งในแนวการสร้างวิสัยทัศน์ วัฒนธรรม การสร้างพิมพ์เขียวในการเจริญใน การสร้างสถาปัตยกรรมและวางระบบการเรียนรู้ขององค์กร บางครั้งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ หลายมิติด้วยกันถ้าไม่มีการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบแล้วอาจเกิดการต่อต้านหรือ เกิดความยากลำบากในการปรับตัวเข้ากับกระบวนการคิดใหม่ ๆ

วิจารณ์ พานิช (อ้างถึงใน อิศราวดี ชำนาญกิจ 2558, น.24-26) ได้เสนอแนวทางใน การพัฒนาองค์กรสู่องค์กรอัจฉริยะ 12 ประการ ดังนี้

1. มีความมุ่งมั่น ความเป็นอัจฉริยะขององค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ใน ความว่างเปล่า แต่ต้องการเครื่องยึดเหนี่ยว การรวมใจคนโดยมีเป้าหมายที่จะช่วยให้สมาชิกขององค์กร มีความมุ่งมั่นร่วมกัน มีความอดทนต่อกันในความแตกต่างเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ทรงคุณค่าร่วมกัน วิสัยทัศน์ร่วม คุณค่าร่วม ความมุ่งมั่นร่วม คือ เครื่องมือโฟกัสพลังสู่เป้าหมาย ทำให้พลังที่มีอยู่ภายใน องค์กรไม่ถูกนำไปใช้แบบกระจัดกระจาย และยิ่งกว่านั้นยังทำให้เกิดความร่วมมือ พร้อมใจ เป็นเสมือน “ตัวประสาน” (Binder) ที่ทำให้ความแตกต่างหลากหลายที่มีอยู่ตามธรรมชาติภายใน องค์กรกลายเป็นพลังสร้างสรรค์ที่ทรงพลังเกิดผลบวก ไม่เป็นตัวอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งเป็นองค์กรที่ผู้บริหารและสมาชิกขององค์กรรู้จักใช้วิสัยทัศน์ร่วม คุณค่าร่วม ความมุ่งมั่นร่วม เป็นเครื่องมือสร้างขวัญ กำลังใจ และความมีชีวิตชีวาภายในองค์กร โดยนำความสำเร็จเล็ก ๆ เหล่านั้น มาเป็นกำลัง ทำหน้าที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ร่วม คุณค่าร่วม ความมุ่งมั่นร่วม

2. ไม่ประมาท ความเป็นอัจฉริยะขององค์กรแสดงออกด้วยความมั่นคง หรือควบคุม สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงภายในธุรกิจของตนเสียเอง ดังนั้น องค์กรอัจฉริยะต้องมีการทบทวน ตรวจสอบตนเอง (Organization Mapping) และตรวจสอบสถานการณ์แวดล้อม (Environment Mapping) เป็นกิจวัตร ในภาษาพระเรียกว่า ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท มีสติอยู่ตลอดเวลา รูปแบบของการทบทวน ตรวจสอบตนเอง คือ การประเมินผลงานในภาพรวม ซึ่งควรทำเป็นรายไตรมาส และมีการตีความว่า ผลงานที่เด่นนั้นเกิดจากอะไร มีส่วนใดที่เป็นความเสี่ยงหรือความท้าทายที่จะต้องรีบเอาใจใส่ปรับปรุง หากไม่มีการจัดการการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก (Positive Change Management) ที่ทุกคนเป็น “ผู้ชนะ” จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ในลักษณะที่ทางชีววิทยาเรียกว่า “Co-evolution” องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิด

3. มีแผนยุทธศาสตร์ องค์กรอัจฉริยะต้องมีทีมแกนนำจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของการจัดการความรู้ที่ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งอาจเรียกว่า “บันไดสู่การจัดการความรู้” ก็ได้ มีความยืดหยุ่น มีการใช้ ปรับปรุงและตีความอยู่ตลอดเวลา ยุทธศาสตร์หรือเคล็ดลับในการใช้การจัดการความรู้ คือ การนำผลสำเร็จมาเป็นเครื่องมือสร้างความสำเร็จ ที่เรียกว่าสร้างจากฐานของความสำเร็จที่มีอยู่แล้ว (Build on Success) และ “ความสำเร็จ” ที่กล่าวถึงนั้นหมายถึง ความสำเร็จเล็ก ๆ ซึ่งเมื่อมีการสร้างต่อยอดกันอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้ง ในที่สุดก็จะเกิดความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ตามวิสัยทัศน์ร่วม คุณค่าร่วม ความมุ่งมั่นร่วมที่กำหนดไว้ และที่สำคัญเมื่อเกิดผลงานขึ้น ผลงานนั้นจะต้องตกเป็นของทีมงานประจำที่ใช้การจัดการความรู้ พัฒนางานของตน ไม่ใช่เป็นผลงานของทีมแกนนำ KM ในการขับเคลื่อนองค์กร การใช้ KM ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรและสมาชิกขององค์กรไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

4. มีภาวะผู้นำ องค์กรอัจฉริยะต้องรู้จักใช้พลังของภาวะผู้นำ ทั้งที่เป็นผู้นำระดับสูงที่มุ่งมั่นสร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์กรอยู่ตลอดเวลา (Continuous Quality Improvement - CQI) และผู้นำในทุกระดับขององค์กร คือ มีการดำเนินการให้พนักงานทุกคนเป็น “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” โดยเน้นการดำเนินการในส่วนที่ตนรับผิดชอบ โดยทดลองดำเนินการพัฒนางานในรูปแบบใหม่ ๆ ด้วยวงจร PDCA (Plan – Do – Check – Act) อย่างต่อเนื่อง เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

เคล็ดลับสำคัญ คือ จะต้องทำให้สมาชิกขององค์กรรู้สึกสนุกสนานและได้รับสิ่งตอบแทน และการยกย่องชื่นชม (R&R – Reward and Recognition) มีความภาคภูมิใจในความพยายามและผลสำเร็จของตน หรือกลุ่มตน และเกิดความเคารพ เห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน เกิดกำลังใจ เกิดความฮึกเหิม ที่จะร่วมกันฟันฝ่าสู่ความสำเร็จที่ยากขึ้น

5. มีการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างคน (Human Relationship Management) องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่ความสัมพันธ์ระหว่างคนนำไปสู่ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นองค์กรที่ยังดำเนินการ ความสัมพันธ์ระหว่างคนก็ยิ่งดี สภาพขององค์กรจึงกลายเป็น “สวรรค์ในที่ทำงาน” (Happy Workplace) เป็นสภาพที่เอื้อต่อการใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ และเอื้อให้มีความริเริ่มสร้างสรรค์ นำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรม

6. พัฒนาทักษะพื้นฐานของพนักงาน ทักษะพื้นฐานของพนักงานเพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ ส่วนใหญ่เป็นทักษะด้านวิคิด ด้านคุณค่า และวิธีปฏิบัติ ไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการฟังการบรรยาย หรือการอ่านหนังสือ แต่เรียนรู้ได้โดยการฝึกฝนจากการปฏิบัติจริงในชีวิตการทำงานจริง การพัฒนาทักษะพื้นฐานเหล่านี้ทำได้โดยการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรียนรู้จากการฝึกฝนในการปฏิบัติงานประจำ มีการพัฒนาความชำนาญในการใช้ทักษะพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง

และทักษะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ใช่เป็นทักษะเฉพาะปัจเจกเท่านั้น แต่ยังเป็นทักษะรวมหมู่ (Collective Skill) ที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานที่ “รู้ใจ” กัน ทำงานร่วมกัน

7. พัฒนาทักษะในการใช้ “ตัวช่วย” (Enabler) ในการจัดการความรู้มีมากมาย และเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การพัฒนางานควบคู่ไปกับการดูดซับความรู้ สร้างความรู้ ใช้ความรู้ และยกระดับความรู้เกิดขึ้นอย่างเป็นอัตโนมัติ แทนไม่ต้องออกแรงหรือใช้พลังงานเลย ควรเลือกตัวช่วยสำคัญ ๆ ที่เหมาะสมต่อองค์กรแล้วนำมาใช้ ฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ไม่มีความจำเป็นต้องรู้จักตัวช่วยทุกตัว และไม่จำเป็นต้องใช้ตัวช่วยทุกตัว ที่สำคัญคือ ต้องใช้ตัวช่วยหลายตัวประกอบกันให้เข้ากับสถานการณ์ของแต่ละองค์กร อย่ายึดติดตัวช่วย เข้าใจทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลังตัวช่วย แต่อย่ายึดติดทฤษฎี เช่น การเล่าเรื่อง การฟังอย่างตั้งใจ (Deep Listening) เป็นต้น

8. เป็นองค์กรที่ไม่มีพรมแดน องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิด หากหน่วยย่อยภายในองค์กรยังทำงานกันในลักษณะที่ต่างหน่วยต่างทำ ที่ฝรั่งเรียกว่า “โครงสร้างไซโล” (Silo Structure) ซึ่งเป็นสภาพที่ความรู้และสารสนเทศไหลขึ้นลงอยู่ภายใน “แท่งอำนาจ” ไม่ไหลเวียนไปทั่วองค์กร องค์กรอัจฉริยะจะเกิดขึ้นต่อเมื่อ โครงสร้างแนวตั้งอ่อนตัวลง เกิดโครงสร้างแนวระนาบและแนวเฉียงเสริมขึ้นมา รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารและไหลเวียนของความรู้ในทุกทิศทุกทาง และเกิดโครงสร้างการทำงานและติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการขึ้นมา ทำหน้าที่คู่ขนานกับโครงสร้างที่เป็นทางการ องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิด ถ้าไม่มีระบบการทำงานแบบ “ทีมข้ามสายงาน” (Cross Function Team) ซึ่งจะช่วยให้ความรู้ไหลเวียนข้ามสาขาวิชาชีพ และข้ามหน่วยงานอย่างเป็นธรรมชาติ

9. มีอิสรภาพ องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิดหากพนักงานระดับล่างมุ่งแต่จะทำงานตามที่หัวหน้าสั่งหรือกำหนด ไม่คิดปรับปรุงงานในหน้าที่ของตน ไม่ทดลองวิธีทำงานใหม่ ๆ ที่น่าจะให้ผลงานที่มีคุณภาพหรือมีประสิทธิภาพมากกว่า ไม่มั่นใจที่จะใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนหรือของทีมงาน เพราะเกรงว่าจะเป็นการไม่เคารพหัวหน้า หรือหากทดลองวิธีการใหม่แล้วไม่ได้ผลดี จะถือว่าเป็นความผิด

องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่มีความสามารถทำให้ความแตกต่างหลากหลายกลายเป็นพลัง ทำให้กระบวนการที่แตกต่างเกิดการเสริมพลัง (Synergy) กัน ทำให้ผู้อาวุโสไม่ใช่ Dead Wood แต่เป็นผู้มีประสบการณ์มาก และพร้อมที่จะถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีค่าให้แก่พนักงานรุ่นหลัง ทำให้พนักงานรุ่นหลังใช้พลังของความเป็น “ผู้ไม่รู้” ตั้งคำถามที่ “หลุดโลก” ได้ นำไปสู่แนวทางการทดลองวิธีทำงานแบบใหม่ ๆ องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่มีความสามารถในการใส่พลังเชิงบวกเข้าไปในเหตุการณ์หรือกิจกรรม เกิดการจุดประกายเปล่งพลังงานออกมาขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กร บรรยากาศภายใน

องค์กรอัจฉริยะ เป็นบรรยากาศของความสนุกสนาน (Playful) ที่มีสาระของการสร้างสรรค์อยู่ด้วย เป็นบรรยากาศของการสร้างสรรค์ที่ไม่เครียด

10. มีการจัดการชุมทรัพย์ทางปัญญา องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิด หากไม่มีการจัดการคนเก่ง (Talent Management) อย่างเหมาะสม เพื่อเปิดช่องให้คนที่ตั้งใจและมุ่งมั่นทำงาน ทุ่มความสามารถต่องาน ได้มีโอกาสทำงานในลักษณะที่ท้าทายและเป็นประโยชน์ต่อเป้าหมายหลักขององค์กร ในขณะเดียวกัน เมื่อได้พิสูจน์ความสามารถและผลงานก็ได้รับการมอบหมายหน้าที่ ตำแหน่งงาน และค่าตอบแทนที่เหมาะสม

องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิด ถ้าไม่มีระบบ Coaching ที่พนักงานอาวุโสทำหน้าที่โค้ชพนักงานใหม่ เพื่อถ่ายทอดความรู้ที่มาจากประสบการณ์ที่หาไม่ได้จากตำรา และสร้างความสัมพันธ์ ความเคารพ เห็นคุณค่าของพนักงานอาวุโส รวมทั้งเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้ของพนักงานอาวุโสด้วย

องค์กรอัจฉริยะ คือ องค์กรที่มีความสามารถในการทำให้งานประจำกลายเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ร่วมกันให้เป็นเรื่องสนุกสนานท้าทาย เป็นโอกาสของการสร้างความรู้ขึ้นใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement - CQI) สำหรับองค์กรอัจฉริยะ ปัญหากลายเป็นโอกาส หรือกลายเป็น “ชุมทรัพย์ทางปัญญา”

11. มีระบบบันทึก องค์กรอัจฉริยะจะไม่เกิด ถ้าไม่มีการจดบันทึก “ชุมความรู้” (Knowledge Assets) ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานอย่างเป็นระบบ จัดหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย เน้นที่ความรู้ปฏิบัติหรือความรู้ที่ไม่มีในตำรา ข้อมูล เกี่ยวกับงานประจำ คือ “ชุมความรู้” เมื่อนำข้อมูลของงานประจำหลายหมวดหมู่ที่อยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาซ้อนกันด้วยเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะเกิด “ชุมความรู้” ตามคำถามที่ตั้งอย่างมากมาย ที่สำคัญคืออัจฉริยภาพในการตั้งคำถาม ระบบดังกล่าว เรียกว่า Data Warehouse

12. มีและใช้ระบบเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ องค์กรอัจฉริยะต้องมีความสามารถในการใช้พลังของระบบข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว สามารถเข้าถึงความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทุกที่และทุกเวลา องค์กรอัจฉริยะจะต้องมีระบบจดบันทึกและแลกเปลี่ยน “ความรู้ฟุ้งลึก” หรือขณะเหตุการณ์เพิ่งผ่านไปหมาด ๆ การที่จะจดบันทึกความรู้แบบนี้ไว้ได้ ต้องอาศัยพลังของเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก กรณีขององค์กรขนาดใหญ่ ระบบไอซีทีที่บันทึกธุรกรรมทั้งหมดไว้เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ นำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กร เช่น ข้อมูลด้านพนักงานด้านสภาพแวดล้อม จะทำให้เกิดความรู้ที่ช่วยให้ความเข้าใจสถานการณ์ภายในองค์กร ช่วยให้เข้าใจ “ปัจจุบันขณะ” ขององค์กร

เท่ากับช่วยให้องค์กรมี “สติ” ไม่ประมาท นั่นเอง (อารยา ประเสริฐชัย, 2555, การจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาสู่องค์กรอัจฉริยะ, สืบค้นจาก

https://www.stou.ac.th/schools/shs/booklet/book55_3/km.html)

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐ

โดยในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับระบบบริหารงานภาครัฐ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้

ความหมายของระบบบริหารภาครัฐ

การบริหารภาครัฐ หมายถึง การกำหนดและการดำเนินยุทธศาสตร์และนโยบายสาธารณะเพื่อประโยชน์สาธารณะ ส่วนระบบการบริหารภาครัฐ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ ของระบบย่อยต่าง ๆ ในระบบภาครัฐและกับระบบที่ใหญ่กว่า ภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจการเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งรวมทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรม ภาครัฐ แนวคิดหลักที่สำคัญเกี่ยวกับการเป็นสาธารณะ การเป็นกระบวนการทาง การเมือง องค์การราชการ ประสิทธิภาพและการตอบสนองสาธารณะ และความเป็น กลาง ความเป็นธรรม และสิทธิส่วนบุคคล (อิสระ สุวรรณบล , ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, น.4, 2560)

ลักษณะทั่วไปของระบบบริหารภาครัฐ

การบริหารภาครัฐ มีขอบข่ายที่กว้างขวางตั้งแต่ระดับชุมชน ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ มีภารกิจและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสาธารณชนจำนวนมาก และมีผลกระทบที่กว้างขวางมาก ประเด็นการศึกษาจึงกว้างขวางมากเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพและการตอบสนองสาธารณะ องค์การบริหารภาครัฐ ยุทธศาสตร์และ นโยบาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคล การแปลง ยุทธศาสตร์และนโยบายไปสู่การปฏิบัติการบริหารทรัพยากรทั้งทรัพยากรมนุษย์และ งบประมาณ ตลอดจนการควบคุมการใช้อำนาจรัฐ หรือการควบคุมพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ (อิสระ สุวรรณบล, ประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร ภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, น.4, 2560)

แนวคิดหลักทางการบริหารภาครัฐ

แนวคิดหลักทางการบริหารภาครัฐ จะเกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้

1. ความเป็นสาธารณะ ประสิทธิภาพ และการตอบสนองสาธารณะ
2. องค์การแบบราชการ หรือบิวรอกเรซีและระบบข้าราชการที่เป็นอาชีพ

3. นโยบายสาธารณะ ผลประโยชน์สาธารณะ กระบวนการทางการเมืองและสิทธิส่วนบุคคล

4. การควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (อิสระ สุวรรณกุล,ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,น.4,2560)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับระบบราชการและโครงสร้างส่วนราชการ

องค์การภาครัฐนั้นเป็นระบบราชการที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ และมีระบบการบริหารที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยขอนำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบราชการ

การบริหารงานภาครัฐเป็นการจัดทำบริการสาธารณะตามภารกิจพื้นฐานและภารกิจ ลำดับรองของรัฐโดยหน่วยงานภาครัฐให้แก่ประชาชนด้วยการจัดตั้งระบบราชการเป็นกลไกในการดำเนินการ ระบบราชการมีลักษณะที่สำคัญได้แก่ การบริหารราชการที่มีลักษณะเป็นการทำงาน โดยยึดเหตุผลตามหลักการบริหารและระเบียบแบบแผนของทาง ราชการ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะทั่วไปของการบริหารราชการ

การบริหารราชการสามารถแยกพิจารณาได้เป็น 2 คำ ได้แก่ การบริหารและราชการ การบริหาร (administration) หมายถึงความพยายามในการที่จะร่วมมือกันดำเนินงานของหน่วย งานใดหน่วยงานหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ราชการ (public) หมายถึง ข้าราชการหรือกิจการต่าง ๆ ที่รัฐพึงปฏิบัติ ดังนั้น การบริหารราชการจึงเป็นความพยายามในการที่จะร่วมมือกันดำเนินงานระหว่าง ต่าง ๆ หรือดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่รัฐต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าในการร่วมมือกันดำเนินงานนั้นจำเป็นต้องมีองค์ ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การจัดให้มีหน่วยงานหรือส่วนราชการเพื่อดำเนินกิจกรรมที่รัฐพึงปฏิบัติ กับการจัดระเบียบบริหารงานหรือระเบียบบริหารราชการ ซึ่งมีสาระสำคัญ โดยสรุป ดังนี้ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2546:5-6ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,น.135,2560)

1. จัดให้มีหน่วยงานหรือส่วนราชการ เพื่อดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่รัฐพึงปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สำหรับกิจการต่าง ๆ ที่รัฐพึงปฏิบัตินั้นได้แก่ ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ อาทิ ภารกิจในการรักษาความมั่นคงของรัฐ ภารกิจในการรักษาเสถียรภาพทางการเงินการคลัง ภารกิจทางด้านพาณิชยกรรมและการอุตสาหกรรม เป็นต้น

2. **จัดให้มีระเบียบบริหารงาน** หรือที่เรียกว่า ระเบียบบริหารราชการนั้น เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากร บริหารภาครัฐ ในการจัดทำภารกิจบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อย่างเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยสรุป การบริหารราชการตามระบบราชการจะมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2546:5 อ้างอิงในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช, น.136-137, 2560)

1. การบริหารราชการมีลักษณะเป็นการทำงาน โดยใช้เหตุผลตามหลักการบริหาร และระเบียบแบบแผนของทางราชการ
2. การบริหารราชการมีลักษณะเป็นการสนองต่อความต้องการของประชาชน
3. ผู้ปฏิบัติงานหรือข้าราชการเป็นผู้ที่ได้รับการพิจารณาเลือกสรรมาแล้วว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานนั้น ๆ
4. การบริหารราชการมีลักษณะเป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่องกันไป ไม่ว่าจะกลุ่มใด หรือพรรคการเมืองใดจะเข้ามาเป็นรัฐบาลบริหารประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างส่วนราชการ

การจัดโครงสร้างหน่วยงานราชการ (Organizing organization structuring) เป็นการแบ่งกลุ่มงานหรือการจัดกลุ่มงานตามหน้าที่ในการบริหารภาครัฐออกเป็นส่วน ๆ และในแต่ละส่วนจะแบ่งช่อยอำนาจหน้าที่ลดหลั่นลงไปตามลำดับตั้งแต่ส่วนที่ใหญ่ที่สุดจัด เป็นกระทรวง หรือ ทบวง และแต่ละกระทรวงหรือทบวงก็จะจัดแบ่งออกเป็นกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น แล มีฐานะเป็นกรม และในแต่ละกรมก็จะแบ่งออกเป็นกองหรือส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากอง จากนั้น ในแต่ละกองก็จะแบ่งออกเป็นหน่วยงานในระดับที่ต่ำกว่ากอง เช่น เป็นฝ่าย ในแต่ละฝ่าย จะแบ่งออกเป็นงาน และในแต่ละงานก็จะมีตำแหน่งซึ่งผู้ดำรงตำแหน่งรับผิดชอบอยู่ ในการบริหาร ราชการนั้นรัฐได้กำหนดกฎหมายขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการจัด โครงสร้างการบริหาร ราชการ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งในปัจจุบันได้แก่พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กฎหมายฉบับดังกล่าวนี้ได้กำหนด โครงสร้างการบริหาร ราชการของไทยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในขณะที่เดียวกันการจัด โครงสร้างองค์การในการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคก็ได้มี กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งในปัจจุบันได้แก่ พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวงทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้กำหนดโครงสร้างองค์การในการบริหารราชการส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาคไว้แล้ว สำหรับในส่วนของการปกครองท้องถิ่นนั้น การจัดโครงสร้างองค์การของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองก็ได้มีกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ กำหนดโครงสร้างองค์กรไว้แล้วเช่นกัน (อ้างอิงในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,น.137-138, 2560)

หลักการจัดระเบียบบริหารราชการ

การจัดระเบียบบริหารราชการได้ยึดหลักการทั่วไป ได้แก่ หลักการรวมอำนาจในการปกครอง หลักการแบ่งอำนาจในการปกครอง และหลักการกระจายอำนาจในการปกครอง โดยที่การจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการทั้ง 3 ประการนี้ได้ถูก กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้มีการจัด ระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็นการบริหารราชการส่วนกลางตามหลักการรวม อำนาจในการปกครอง การบริหารราชการส่วนภูมิภาคตามหลักการแบ่งอำนาจการ ปกครอง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (อ้างอิงในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,น.143,2560)

2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับการบริหารภาครัฐ

แนวคิดยุทธศาสตร์กับการพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์เป็นเรื่องของการกำหนดทิศทางและประเด็นทางเลือกที่ชัดเจนซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องสำหรับสถานการณ์ และ ทรัพยากรที่มีอยู่ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปความหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศกับการบริหารภาครัฐ ดังนี้

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ หมายถึง การกำหนดประเด็นหรือทางเลือกหลักในการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยประเด็นหรือทางเลือกต่าง ๆ ดังกล่าวจะต้องมีจุดเน้นที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกัน ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่กำหนดไว้ คือ การสร้างความก้าวหน้า ความมั่นคง และความเป็นธรรม อันจะทำให้คนส่วนใหญ่ในประเทศ มีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและแผนพัฒนาประเทศแตกต่างกันในด้าน ความสำคัญ และจุดมุ่งหมายในการใช้ประโยชน์ ยุทธศาสตร์มีลักษณะที่มีจุดเน้นชัดเจน กำหนดประเด็นหรือทางเลือกหลักที่ต้องดำเนินการ ในขณะที่แผนจะมีรายละเอียดมากกว่า เนื่องจากต้องการสื่อความเพื่อให้เกิดการนำไปสู่การปฏิบัติ (อ้างอิงในประมวลสาระชุดวิชาการบริหาร ภาครัฐ,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,น.186-190,2560)

การนำแผนพัฒนาประเทศไปสู่การปฏิบัติกับการบริหารภาครัฐ

การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามแผนและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้นั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางในการแปลงแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบ นักวิชาการนำเสนอตัวแบบในการแปลงแผนพัฒนาไว้หลายตัวแบบ ตัวแบบที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางคือ ตัวแบบทั่วไป (General Model) ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมาก (อ้างอิงในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, น.212, 2560)

ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของยุทธศาสตร์กับการบริหารภาครัฐ

ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายหรือยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างประสบ ความสำเร็จประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวนโยบายเอง ปัจจัยเกี่ยวกับกลไกและระบบการบริหารจัดการเพื่อแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (อ้างอิงในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, น.237, 2560)

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมถึงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล องค์กร เอกชน ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิต กิจกรรม และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันที่ทันที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) เพื่อขับเคลื่อนให้ประเทศไทยสู่การเป็นรัฐบาล 4.0 โดยให้ภาครัฐทุกส่วนต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรม ทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ให้เป็นองค์กรภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ยุทธศาสตร์ชาติชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)

โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และเป้าหมายการพัฒนาประเทศข้างต้น จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่จะทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงจาก

ปัจจัยภายในและภายนอกประเทศในทุกมิติทุกรูปแบบและทุกระดับ รัฐบาลจึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560 โดยถือเป็น ยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่
 1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
 3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4) ยุทธศาสตร์ชาติ
 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโต
 บนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนา
 ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาประเทศไทยนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑ เป็นต้นมา ได้ส่งผลให้ประเทศมีการพัฒนาในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยยังมีความท้าทายต่อ การพัฒนาที่สำคัญ เช่น การขยายตัวทางเศรษฐกิจอยู่ในระดับต่ำกว่าศักยภาพ ซึ่งมีสาเหตุหลักมา จากการชะลอตัวของการลงทุนภายในประเทศและสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัวได้เต็มที่ โครงสร้างเศรษฐกิจไทยที่ยังไม่สามารถขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัญหา เรื่องคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่มีมาตรฐานแตกต่างกันระหว่างพื้นที่ เป็นต้น ทั้งนี้ ปัญหา ดังกล่าวข้างต้นมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อรองรับต่อ ยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และรับมือกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านความ ต้องการของภาคประชาชน ด้านการแข่งขันในเวทีโลก และด้านภารกิจของรัฐบาลปัจจุบัน ภาครัฐ ไทยหรือระบบราชการจึงความจำเป็นต้องผลักดันสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่าง หน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะ ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อน ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง

สำหรับยุทธศาสตร์ชาติที่สอดคล้องกันการพัฒนาระบบราชการให้มีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เหมาะสมตามสภาพพลวัตที่เปลี่ยนแปลง นั่นคือยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 ด้าน การปรับสมดุลและพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการ บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดทิศทางที่สำคัญที่ในการพัฒนาระบบราชการ ที่มุ่งเน้นทั้งในด้านพัฒนาประสิทธิภาพ ภาครัฐและการยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ง่ายขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ทันทต่อเหตุการณ์ มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ เข้าถึงทุกกลุ่ม โดยเน้นการให้บริการตามความต้องการของ ประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้ดียิ่งขึ้นที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้อง

มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมีธรรมาภิบาลและสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม (ก.พ.ร., 2561)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมทั้งได้วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อพัฒนาระบบราชการ และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามทิศทางพัฒนาประเทศที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและฐานข้อมูล (Data Driven) และนำนวัตกรรมมาเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐ (Innovation Driven) อันจะส่งผลให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประชาชนได้รับการบริการภาครัฐที่ตรงตามความต้องการ และประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาครัฐ (Public Trust) โดยได้กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบราชการไว้ใน 3 ประเด็น ดังนี้ (ก.พ.ร., 2561)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการเข้ามาช่วยจัดทำบริการสาธารณะภาครัฐ มุ่งเน้นการทำงานในลักษณะของเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการการทำงานและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564 – 2565) ฉบับนี้ มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูป การบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมทั้งได้วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาระบบราชการ และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามทิศทางการพัฒนาประเทศที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและฐานข้อมูล (Data Driven) และนำนวัตกรรมมาเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐ (Innovation Driven) อันจะส่งผลให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประชาชนได้รับการบริการภาครัฐที่ตรงตามความต้องการ และประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาครัฐ (Public Trust) ต่อไป (ที่มา : ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 - 2565)

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีระบบโครงสร้างส่วนราชการ และระบบบริหารจัดการตามแนวทางที่ กพร.กำหนด ซึ่งจากปัญหาความท้าทายของการพัฒนาระบบราชการ ที่สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมในส่วนที่สำคัญ และขอนำเสนอในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 หลักการแบ่งส่วนราชการและหลักการบริหารงานของกรมสรรพสามิต

ด้วยกรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานระดับกรม ที่มีกรแบ่งหน่วยงานภายในเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของส่วนราชการ เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐเป็นสำคัญ โดยแต่ละหน่วยงานในกรมสรรพสามิตนั้น ต่างมีพันธกิจ และความรับผิดชอบแตกต่างกัน ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอในประเด็นดังนี้

หลักการแบ่งส่วนราชการ กรมสรรพสามิตได้แบ่งส่วนราชการ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ดังนี้

1. หน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานส่วนกลาง (ภายในกรมฯ) ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจเก็บภาษี1 สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจเก็บภาษี2 สำนักบริหารการคลังและรายได้ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค กองกำกับและตรวจสอบภาษีสรรพสามิต กองกำกับและพัฒนามาตรฐานราคาภาษีสรรพสามิต

2. หน่วยงานส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสรรพสามิตภาค 1-10 ซึ่งกำกับถึงสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตท้องที่ ดังนี้

2.1 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นนทบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชัยนาท สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปทุมธานี ๑ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปทุมธานี 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา ๑ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา ๒ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลพบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สิงห์บุรี และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อ่างทอง

2.2 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ฉะเชิงเทรา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปราจีนบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระยอง 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 2 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สระแก้ว

2.3 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชัยภูมิ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ศรีสะเกษ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุรินทร์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อำนาจเจริญ

2.4 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุดรธานี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาฬสินธุ์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ขอนแก่น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครพนม สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่มหาสารคาม สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่มุกดาหาร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เลย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองคาย และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู

2.5 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงราย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่น่าน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พะเยา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำพูน และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุตรดิตถ์

2.6 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิษณุโลก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กำแพงเพชร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตาก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครสวรรค์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พิจิตร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุโขทัย และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุทัยธานี

2.7 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครปฐม 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบุรี

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสงคราม สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุพรรณบุรี

2.8 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สุราษฎร์ธานี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กระบี่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชุมพร สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครศรีธรรมราช สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พังงา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภูเก็ต และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ระนอง

2.9 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตรัง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พัทลุง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยะลา และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สตูล

2.10 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตท้องที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4 และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5

หลักการบริหารงาน กรมสรรพสามิตได้ส่งเสริมหลักการบริหารงานโดยการดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากลอย่างรอบด้าน โดยกรมสรรพสามิตได้เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสรรพสามิตบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่แท้จริงและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้มีการกำหนดนโยบายให้ขยายผลเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เกณฑ์การควบคุมภายใน และเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre: GECC) ไปทั่วองค์กรทั้งหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค ภายใต้โครงการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการ

โดยกำหนดประเด็นให้ดำเนินการ 4 ประเด็นที่สอดคล้องกับเกณฑ์ PMQA ประกอบด้วย

ประเด็นที่ 1 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นที่ 2 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ประเด็นที่ 3 การควบคุมภายใน

ประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

3.2 ยุทธศาสตร์การบริหารกรมสรรพสามิต

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร ช่วยให้หน่วยงานสามารถเห็นถึงจุดแข็งจุดอ่อนของหน่วยงาน รวมทั้งความท้าทายที่ต้องเผชิญ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการบริหารทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตจึงมีการจัดทำ/ทบทวนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเพื่อให้ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิตเกิดความชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ประเทศ แผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง และทิศทางองค์กรของผู้บริหารกรมสรรพสามิตดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ระยะยาว กำหนดระยะเวลา 5 ปี ปัจจุบันใช้ ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างเสถียรภาพการจัดเก็บภาษีแบบบูรณาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ขับเคลื่อนนโยบายภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงานรองรับ การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล

2. ยุทธศาสตร์ระยะสั้น กำหนดระยะเวลา 1 ปี ปัจจุบันใช้ ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ข้อที่ 1 นำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการจัดเก็บรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ข้อที่ 2 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน

ยุทธศาสตร์ข้อที่ 3 ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน

ยุทธศาสตร์ข้อที่ 4 พัฒนาการสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

ในส่วนของแผนพัฒนาการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตนั้น ในปีงบประมาณ 2564 ได้กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์ข้อที่ 4 พัฒนาการสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยส่งเสริมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยรองรับยุคดิจิทัล และส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง โดยพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่หลากหลาย พร้อมสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร และสนับสนุนให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตทำงานที่ดีขึ้น

ตอนที่ 4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

เก่ง พุทธอรุณ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่พบว่า บุคลากรที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่ต่างกัน

นภัสรัญช์ บุญสร้าง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์องค์กรอัจฉริยะและภาวะผู้นำธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารจัดการเชิงจริยธรรมที่สร้างสรรค์ :กรณีการบริหารจัดการภาษีอากรของกรมสรรพากรของประเทศไทย วัตถุประสงค์หลักเพื่อการศึกษาภาวะผู้นำธรรมาภิบาลของข้าราชการ กรมสรรพากรของประเทศไทย ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีที่สัมพันธ์กับการใช้ยุทธศาสตร์ขององค์กรอัจฉริยะ เพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการบริหารเชิงจริยธรรมที่สร้างสรรค์ โดยใช้วิธีการศึกษาทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเฉพาะเจาะจงจากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และการวิจัยเชิงปริมาณ ตลอดจนทำการศึกษาค้นคว้า ด้านเอกสารอย่างละเอียด ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรบางคนยังมีทัศนคติในแง่ลบ ไม่เปิดใจกว้างในการแบ่งปันประสบการณ์หรือข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานในส่วนงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความพยายามที่จะร่วมมือกันหาแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศ และการที่จะให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในกรมสรรพากรมีความสามารถด้านภาวะผู้นำธรรมาภิบาลสูงขึ้น เพื่อการบริหารจัดการเชิงจริยธรรม และสร้างสรรค์ สามารถใช้ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะได้เป็นอย่างดี พวกเขาจะต้องยกระดับขีดความสามารถในการสร้าง

ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเพื่อนร่วมงานและผู้เสียภาษี เพื่อเสริม สร้างความสัมพันธ์
ฉันท์มิตรและก่อประโยชน์กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานพร้อมไปกับการสร้างความศรัทธา
ความเชื่อมั่น จนสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ได้

เมธี ฉายอรุณ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำด้านการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ และ
ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรอัจฉริยะเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน
ของผู้บริหารระดับคณะวิชา สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์ของงานวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านการศึกษา และยุทธศาสตร์
การบริหารจัดการองค์กรอัจฉริยะของผู้นำนักบริหารระดับคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สำหรับระเบียบวิธีวิจัยนั้นเป็นวิธีการศึกษาในเชิง
คุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเฉพาะเจาะจงที่กลุ่มผู้นำ/ผู้บริหารจากทุกภาคส่วนจำนวน 47
คนประกอบด้วย ข้าราชการระดับสูง ผู้นำนักการเมือง ผู้ว่าราชการจังหวัด นายกเทศมนตรี นักธุรกิจ
ผู้บริหารจากภาคสื่อมวลชน ผู้นำศาสนาและผู้นำชุมชน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้ใช้วิธีแจก
แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหาร และ
ทีมงานสังกัดคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน
ทั้งสิ้น 259 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำด้านการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ที่ผู้บริหาร
องค์กรควรพึงมีในสภาวะการณ์ปัจจุบันคือ 1) ภาวะผู้นำด้านการนำองค์กร 2) ภาวะผู้นำด้านการ
บริหารทรัพยากร 3) ภาวะผู้นำด้านการใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อการ
บริหาร และผลการศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรอัจฉริยะ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่
เหมาะสมที่ผู้นำองค์กรควรดำเนินการมีดังนี้ 1) กำหนดทิศทางขององค์กรแล้วหาวิธีการบริหารให้
สอดคล้องหรือประยุกต์ตามเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต 2) มุ่งพัฒนาขีดความสามารถของ
บุคลากรภายในองค์กรให้พร้อมที่จะแข่งขันได้ในเวทีสากล และ 3) กำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและ
เป้าหมายสู่ความสำเร็จแล้วนำมากำหนดเป็นนโยบายชั้นนำองค์กร 4) นำหลักการจัดการคุณภาพมา
ใช้พัฒนาทรัพยากรเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพ 5) มุ่งพัฒนางานทุก ๆ ด้านจากการสร้างเครือข่าย
และพยายามสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงชุมชนและ
สังคม

อิสราวดิ ชำนาญกิจ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง องค์กรอัจฉริยะของธุรกิจขนาดใหญ่ใน
ประเทศไทย และปัจจัยหรืออุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจขนาดใหญ่
ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ทีมผู้บริหารองค์กรมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการนำ
องค์กรไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ โดยองค์กรส่วนใหญ่ที่เป็นองค์กรอัจฉริยะ มักจะมีทีม
ผู้บริหารชุดหนึ่งที่เป็นทีมผู้กำหนด วิสัยทัศน์ ผลักดันวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้และการยอมรับการเปลี่ยนแปลง บริหารงานด้วยโครงสร้างและรูปแบบองค์กรที่ยืดหยุ่น ใช้กลยุทธ์ที่เน้นคุณค่าหลักขององค์กร เน้นในเรื่องของการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง มีเพียงองค์กรที่ใช้กลยุทธ์หลักที่เน้นการพัฒนา นวัตกรรมเหนือกลยุทธ์อื่นเท่านั้น ที่เหมาะกับการมีผู้นำองค์กรเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ (Aspiration Leader) เพียงคนเดียว เพื่อความรวดเร็วในการ แก้ปัญหา ตัดสินใจและการเจรจาต่อรอง องค์กรอัจฉริยะให้ความสำคัญกับการคัดเลือกทีมงานที่มีความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ดี (EQ สูง) มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำงานร่วมกันและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เป็นทีมงานที่รวมตัวกันจากความหลากหลาย จากสาขาความรู้ที่แตกต่างกัน จากหลาย สถาบันการศึกษา นำเทคโนโลยี เช่น Social Media มาใช้ในการทำงานและการถ่ายทอดความรู้ ร่วมกัน เกิดความคิดในเชิงสร้างสรรค์ ช่วยให้ องค์กรสามารถมีกลยุทธ์ธุรกิจที่ดีกว่า เหนือกว่า และต้นทุนถูกกว่าคู่แข่ง จึงสร้างผลกำไรและ ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ดำเนินธุรกิจได้ยั่งยืนกว่าคู่แข่ง และพบว่าสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งใน องค์กรอัจฉริยะทั้ง 3 แห่งที่พบ ก็คือ ผู้นำวิถิแห่งปัญญา โดย บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีผู้นำที่ร่วมสร้างและใช้ระบบการบริหารงานที่ทรงประสิทธิภาพ ในขณะที่ธนาคารกสิกรไทย มีผู้นำที่ใช้หลักวิถีพุทธในการเข้าใจองค์กรและผู้ร่วมทีม สำหรับ บริษัทสยามเลมเมอร์ช จำกัด มีผู้นำที่สร้างประสิทธิภาพในวิถีตะวันตกที่มีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง

พิสมัย สมสีพิมพ์ (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบองค์กร อัจฉริยะกับคุณภาพของ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการศึกษาแบ่งเป็น 2 ระยะ แยกเป็นระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของ รูปแบบองค์กรอัจฉริยะของ โรงเรียนประถมศึกษาและศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบ องค์กรอัจฉริยะกับคุณภาพ ของโรงเรียนประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า องค์กรอัจฉริยะ มี 5 องค์ประกอบคือ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร การจัดการความรู้ การใช้ แนวคิดองค์กรแบบมีชีวิต การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้และการใช้การกระจายภาวะผู้นำ ระยะที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบองค์กรอัจฉริยะกับคุณภาพ ของโรงเรียนประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบองค์กรอัจฉริยะมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพของ โรงเรียนประถมศึกษาและเป็นความสัมพันธ์ในระดับมาก โดยรูปแบบองค์กรอัจฉริยะ มีอิทธิพล ต่อคุณภาพของโรงเรียนร้อยละ 79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารูปแบบ องค์กรอัจฉริยะมี อิทธิพลต่อคุณภาพของโรงเรียนทุกด้าน โดยมีอิทธิพลต่อคุณภาพของโรงเรียน ด้านตัวบ่งชี้พื้นฐาน ร้อยละ 27.3 ด้านตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ร้อยละ 40.2 และด้านตัวบ่งชี้มาตรการ ส่งเสริมร้อยละ 42.1

จักรกฤษณ์ เปรมสมิทธิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในสถานศึกษานูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการจัดการความรู้ในสถานศึกษานูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะจะต้องประกอบไปด้วย ปัจจัยที่สำคัญ 3 ปัจจัยคือ 1) คน (People) 2) องค์กร (Organization) และ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) อันจะนำไปสู่การสร้างสังคมแห่งความรู้และสังคมอุดมปัญญาที่ยั่งยืน

ภาณุพันธุ์ จันทรา (2560) ได้ศึกษา ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ประสพการณ์การทำงานและขนาดของโรงเรียนตามกรอบแนวคิดความเป็นองค์กรอัจฉริยะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดการความรู้ 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 3) ด้านการมีวิสัยทัศน์ 4) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า (1) ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความเป็นองค์กรอัจฉริยะอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความเป็นองค์กรอัจฉริยะที่มีค่ามาก 3 อันดับแรกพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์และด้านการวางแผนกลยุทธ์ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดการความรู้ (2) ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 โดยภาพรวมเมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียง 1 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน (3) ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลยเขต 1 เมื่อจำแนกตามประสพการณ์การทำงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4. ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียนโดยภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านการจัดการความรู้ด้านการมีวิสัยทัศน์และด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สุมนา ธิกุลวงษ์ และคณะ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ (2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ (2) คุณลักษณะการบริหารสถานศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อคุณลักษณะของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะ และคุณลักษณะของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบริบทโรงเรียน นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

พัชรชาติ ศรีบุญเรือง และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะสำหรับวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และองค์กรอัจฉริยะ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรอัจฉริยะ และ 4) สร้างและรับรองรูปแบบการจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะสำหรับวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป รายได้จากวิสาหกิจชุมชนต่ำกว่า 150,001 บาท/ปี รายจ่ายจากวิสาหกิจชุมชนเฉลี่ยต่ำกว่า 100,001 บาท/ปี ภาพรวมระดับความคิดเห็นของขั้นตอนและองค์ประกอบของการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรอัจฉริยะของวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการจัดการความรู้ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรอัจฉริยะของวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 รูปแบบการจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะสำหรับวิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน และ 4 องค์ประกอบและปัจจัยที่จะนำไปสู่องค์กรอัจฉริยะ ได้แก่ 1) จุดเน้น 4 ประการ 2) ปัจจัยที่ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะ 3) สิ่งสำคัญที่ทำให้วิสาหกิจชุมชนเป็นองค์กรอัจฉริยะ และ 4) ความสำเร็จขององค์กรที่ทุกคนต้องปฏิบัติอย่างอัจฉริยะ ผลการรับรองรูปแบบการจัดการความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สรรพสิทธิ์ ยอดมาลี (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเป็นองค์กรสมัยใหม่ของ องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับการเป็นองค์กร สมัยใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง อยู่ในระดับมาก การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้และการเป็นองค์กรอัจฉริยะ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรสมัยใหม่ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้การเป็นองค์กร สมัยใหม่ มี 3 ประการ ได้แก่ แสวงหาเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการดำเนิน กิจกรรมสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อประโยชน์ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เปิดโอกาส ให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนสร้างทีมงานศึกษาค้นคว้าเพื่อ แสวงหาการปฏิบัติที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร และ สร้างความสามัคคีระหว่าง กลุ่มชนในพื้นที่รวมทั้งค่านิยมและแนวคิดในการพัฒนาที่เป็นระบบอย่างถูกต้องเหมาะสมโดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฮัสซัน ซาเรย์ มาดิน (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความเป็นองค์กรอัจฉริยะ ของหน่วยสืบราชการลับภาครัฐที่ได้รับการคัดเลือกของ Qom เพื่อศึกษาระดับความอัจฉริยะ ขององค์กรในขั้นต้น เพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่คล้ายกัน และเพื่อสร้างระดับในอุดมคติและพยายาม บรรลุเป้าหมาย จุดมุ่งหมายของการวิจัยนี้คือ ศึกษาาระดับความอัจฉริยะขององค์กรและมิติข้อมูล ในองค์กรภาครัฐที่ได้รับการคัดเลือกของ Qom โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบคลัสเตอร์และใช้กลุ่ม ตัวอย่างจากพนักงาน 172 คนตอบแบบสอบถาม โดยใช้กรอบแนวคิดการวิจัยจากแบบจำลองข่าวกรอง องค์กร Albrecht ซึ่งประกอบด้วยเจ็ดมิติ ได้แก่ 1.performance Pressure 2. Knowledge Deployment 3.Alignment and congruence 4.Heart 5.Appetite for change 6.shared fate 7.Strategic Visio ข้อมูลถูก เก็บรวบรวมโดยแบบสอบถามและวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานที่ ทำการศึกษาสี่แห่งอยู่ในสถานะที่ไม่ต้องการในแง่ของความอัจฉริยะขององค์กรและมิติทั้งเจ็ด ฮัสซัน ซาเรย์ มาดิน อภิปรายว่า การจัดการความรู้เป็นปัญหาหลักของความเป็นอัจฉริยะขององค์กรภาครัฐ ความเป็นอัจฉริยะขององค์กรภาครัฐนั้นแตกต่างจากภาคเอกชน ด้วยข้อจำกัดทางรูปแบบที่น้อยกว่า และไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน แต่มีบางปัจจัยที่เป็นกำหนดความสามารถเพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการ แข่งขันในนั้นคือความอัจฉริยะของบุคลากรที่ต้องปรับให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและ

ความสามารถในการสื่อสาร ผ่านเครื่องมือการจัดการที่ทันสมัยทั้งทางเทคนิคและปรัชญา ซึ่งแนวทางการสร้างความเป็นองค์กรอัจฉริยะของภาครัฐ มีดังนี้

1. สร้างวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์และพันธกิจในองค์กร ซึ่งสามารถสำเร็จผลนี้ได้หาก
 - องค์กรต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์
 - วิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือแนวทางสำคัญถือเป็นแนวทางในการดำเนินกิจการ
 - ต้องมีแผนป้องกันความเสี่ยงจากภัยคุกคามที่สำคัญ และต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้นำองค์กรควรทบทวนแผนการและยุทธศาสตร์ ตามลำดับความสำคัญที่สำคัญ
3. ผู้นำองค์กรควรสื่อสารแผนงานการดำเนินการ และผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ
4. งานที่มีคุณภาพ องค์กรต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่ครอบคลุมถึงคุณภาพชีวิต
5. ผู้นำองค์กรควรเคารพในความรักของพนักงานที่มีต่องานของตน ผู้นำที่ดีควรจะพูดคุยกับพนักงานและกล่าวชื่นชมด้วยวาจาหรือให้ความเอาทรส่วนตัว
6. หากเป็นไปได้ผู้บริหารและความรับผิดชอบ จะต้องได้รับมอบหมายให้น้อยที่สุด
7. องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมความรู้/การแบ่งปันข้อมูล
8. ผู้จัดการอาวุโสและผู้จัดการและพนักงานคนอื่น ๆ ควรศึกษาแนวคิด แนวโน้ม และผลลัพธ์ล่าสุด ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง
9. ควรจัดทำแผนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงงานสำหรับพนักงานทุกคน
10. พนักงานทุกระดับควรได้รับฟังการบรรยายสรุปเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมาย โดยเฉพาะงานและความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน ควรจะเขียนและเปิดเผยในไม่กี่ประโยค
11. ผู้นำองค์กรควรสื่อสารเป้าหมายระยะสั้นและความคาดหวังอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
12. ปัญหาการทำงานของพนักงานควรได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
13. พนักงานควรได้รับรู้ feedbacks เกี่ยวกับงานของตน

เจ กอร์เซลานี (2020) ได้ทำการศึกษา เรื่อง สิ่งกระตุ้นและอุปสรรคในการเปลี่ยนองค์กรขนาดเล็กให้เป็นองค์กรอัจฉริยะ (Stimulants and barriers of converting a small enterprise into an intelligent organization) วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาลักษณะขององค์กรอัจฉริยะ สิ่งกระตุ้นและอุปสรรคในการเปลี่ยนองค์กรขนาดเล็กให้เป็นองค์กรอัจฉริยะ เป็นวิธีการวิจัยการวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วน Likert ห้าระดับ และการสัมภาษณ์ โดยการตรวจสอบบริษัทสี่แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นหลักประการหนึ่งในการเปลี่ยนองค์กรขนาดเล็กให้เป็นองค์กรอัจฉริยะคือภาวะผู้นำ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้วยโครงสร้างองค์กรที่เรียบง่าย ความไว้วางใจ การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในหมู่พนักงาน และการชื่นชมความคิดของพนักงาน อุปสรรคสำคัญในการเปลี่ยนองค์กรขนาดเล็กให้เป็นองค์กรอัจฉริยะคือกฎระเบียบที่ไม่สอดคล้องกัน ขาดพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ต้นทุนการจ้างงานสูง การต่อสู้ที่ไม่เท่าเทียมกันสำหรับลูกค้า ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และปัญหาในการชำระเงิน ข้อจำกัด/ผลกระทบของการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยกำหนดความเป็นผู้นำในธุรกิจขนาดเล็กต้องมีการวางแผนสำหรับอนาคต ผลกระทบในทางปฏิบัติ คือ ธุรกิจขนาดเล็กควรพยายามสร้างโครงสร้างองค์กรที่เรียบง่าย ความไว้วางใจ กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในหมู่พนักงาน และชื่นชมความคิดในหมู่พนักงาน

Godlewska-Majkowska (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างองค์กรอัจฉริยะเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุสาระสำคัญและคุณลักษณะขององค์กรอัจฉริยะและการประเมินความเป็นองค์กรอัจฉริยะได้ โดยคำนึงถึงความได้เปรียบในการแข่งขัน และเพื่อค้นหาแนวทางคำแนะนำเกี่ยวกับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของบริษัทขนาดเล็ก โดยพิจารณาความได้เปรียบในการแข่งขันและติดตามการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาคือ องค์กรอัจฉริยะคือองค์กรที่การตัดสินใจขึ้นอยู่กับการรวบรวม วิเคราะห์ ตีความ การแบ่งปันและจัดเก็บข้อมูลที่มีค่า และข้อมูลซึ่งสามารถนำมาใช้ในเวลาที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท ภาวะผู้นำและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้นำส่งผลกระทบอย่างมากต่อโอกาสในการพัฒนาให้เป็นองค์กรอัจฉริยะ ซึ่งนอกเหนือจากภาวะผู้นำและการมุ่งเน้นนวัตกรรมแล้ว ยังการขาดกลยุทธ์การพัฒนาก็พบว่าส่งผลกระทบในการพัฒนาองค์กรมีรูปแบบองค์กรอัจฉริยะด้วย ซึ่งผลการศึกษาวิจัยระบุปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถพัฒนาบริษัทขนาดเล็กให้เกิดการเป็นองค์กรอัจฉริยะเหมือนบริษัทใหญ่ เช่น เทคโนโลยี การตอบสนองที่รวดเร็ว ช่วงเวลาที่เหมาะสม และการจัดการที่ดีขึ้นกับลูกค้าแต่ละราย ในขณะที่เดียวกันก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยระบบปฏิบัติการตามแบบแผนของบริษัทขนาดใหญ่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 3,183 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต, กันยายน 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน ตามวิธีการคำนวณค้างนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยค้างหนดให้ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{3,183}{1+3,183(0.05)^2} \\ &= 355.34 \\ &= 355 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างประเภทใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified sampling) โดยสุ่มจากจำนวนข้าราชการแต่ละสังกัดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ส่วนกลาง (ภายในกรมฯ)	569	64
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1	290	32
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	358	40
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3	307	34
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4	321	36
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5	300	33
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6	231	26
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	246	27
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8	212	24
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9	220	24
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10	129	15
รวม	3,183	355

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และขอบเขตของเนื้อหาที่จะ

ทำการศึกษา

4. เสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางสาวพงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์ รักษาการผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพสามิต, นายจตุพร คฤหบดี ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต และนายวีรชัย วงศ์นันทนานนท์ ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ และปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีความเที่ยงตรงซึ่งได้ผลรวมของค่า IOC เท่ากับ 0.96

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยให้กรอกแบบสอบถามเหมือนกับการใช้แบบสอบถามในสถานการณ์จริงทุกประการ

7. นำแบบสอบถามที่ทดสอบมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient method, 1990 : 202-204) ซึ่งโดยหลักการจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงใช้ได้ โดยนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.964 ถือว่าคำถามอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 แหล่งข้อมูลในการศึกษา แหล่งข้อมูลในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.2.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้าข้อมูลจากตำรา บทความ เอกสารขององค์กร เอกสารวิชาการ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

2.2.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสำรวจความคิดเห็น โดยการแจกแบบสอบถามข้าราชการสังกัดกรมสรรพสามิต ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยใช้แนวคิดองค์การแบบสามไอ ของ ดร.เสนห์ จุ้ยโต มาเป็นกรอบแนวคิด และแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ

2.3 ลักษณะของเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบแบบสอบถามตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการค้นคว้า เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความครอบคลุมกับกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด โดยสร้างคำถามลักษณะคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ (Check list) ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ตามกรอบแนวคิดขององค์การสามไอ จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสติปัญญา (Intelligence) จำนวน 10 ข้อ ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) จำนวน 10 ข้อ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) จำนวน 10 ข้อ

โดยลักษณะคำถามจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ใช้ของ Likert scale ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) ซึ่งตีความหมายของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยช่วงชั้น

ระดับ	คะแนน	ความหมาย
5	4.51-5.00	ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะมากที่สุด
4	3.51-4.50	ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะมาก
3	2.51-3.50	ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะปานกลาง
2	1.51-2.50	ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะน้อย
1	1.0-1.50	ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเตรียมแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษาได้ขออนุญาตจากกรมสรรพสามิต เพื่อแจกแบบสอบถาม
3. ผู้ศึกษาวิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรในกรมสรรพสามิต จำนวนทั้งสิ้น 355 ชุด ด้วยตนเอง โดยมีเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ สิงหาคม - กันยายน 2564
4. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้รับคืนแบบสอบถาม จำนวน 355 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไป
5. ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกรมสรรพสามิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด

4.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

4.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

4.2.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ f – test

5. การดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัย

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปตามสมมติฐานการวิจัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง และการพรรณนาความดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มา ทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยแบ่งการนำเสนอ เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการบรรยาย ลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกรมสรรพสามิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติแบบ (t – test) และ (f – test) และ ใช้สถิติแบบ (One – Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแปรปรวนของข้อมูล

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ

โดยสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยค่าสถิติพื้นฐานของ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน มาแจกแจงใช้สถิติแสดงจำนวนและค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		N = 355	
ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.	ชาย	184	51.8
2.	หญิง	171	48.2
	รวม	355	100
2.อายุ			
1.	ต่ำกว่า 30 ปี	17	4.8
2.	30 – 40 ปี	121	34.1
3.	41 – 50 ปี	137	38.6
4.	51 – 60 ปี	74	20.8
5.	60 ปี ขึ้นไป	6	1.7
	รวม	355	100
3.ระดับการศึกษา			
1.	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.2
2.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	256	72.1
3.	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	84	23.7
4.	ปริญญาเอก	-	-
	รวม	355	100
4.ตำแหน่งงาน			
1.	ตำแหน่งประเภทบริหาร	36	10.1
2.	ตำแหน่งประเภทอำนวยการ	5	1.4
3.	ตำแหน่งประเภทวิชาการ	231	65.1
4.	ตำแหน่งประเภททั่วไป	83	23.4
	รวม	355	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	N = 355	
	จำนวนคน	ร้อยละ
5.อายุการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 10 ปี	28	7.9
2. 10 – 20 ปี	224	63.1
3. 21 – 30 ปี	97	27.3
4. มากกว่า 30 ปี	6	1.7
รวม	355	100
6.สังกัด		
1. ส่วนกลาง (ภายในกรมฯ)	64	18.0
2. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1	32	9.0
3. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2	40	11.3
4. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3	34	9.6
5. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4	36	10.1
6. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5	33	9.3
7. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6	26	7.3
8. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7	27	7.6
9. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8	24	6.8
10. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9	24	6.8
11. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10	15	4.2
รวม	355	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 355 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมา คือ มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมาคือมีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 รองลงมา คือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และรองลงมา คือ มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 รองลงมา คือ ระดับต่อว่าปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และระดับปริญญาเอกไม่ได้ตอบแบบสอบถามเลย

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงาน ประเภทวิชาการ มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมา คือ ประเภททั่วไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 รองลงมา คือ ประเภทบริหาร มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และรองลงมา คือ ประเภทอำนวยการ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

อายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุการทำงาน 10-20 ปี มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมา คือ 21-30 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 10 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และรองลงมา คือ มากกว่า 30 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสังกัด ส่วนกลาง (ภายในกรมฯ) มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3 มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9 รองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 รองลงมา มีจำนวนผู้ตอบคำถามเท่ากัน คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8 และภาคที่ 9 มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และรองลงมา คือ สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน เกี่ยวกับระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ตามกรอบแนวคิดองค์การแบบสามไอ นำเสนอในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะในภาพรวม

เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม คือ การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ตามกรอบแนวคิดองค์การแบบสามไอ ในภาพรวม เพื่อตอบสนองมาตรฐานการวิจัย ดังตารางที่ 4.2 – 4.5

สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)ของการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะ	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านสติปัญญา (Intelligence)	3.63	0.12	2	มาก
2. ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	3.83	0.12	1	มาก
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	3.60	0.15	3	มาก
ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวม	3.69	0.08		มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสติปัญญา (Intelligence) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) และด้านสติปัญญา (Intelligence) โดยอันดับสูงสุดคือ ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือด้าน สติปัญญา (Intelligence) มีค่าเฉลี่ย 3.63 และด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) มีค่าเฉลี่ย 3.60

2.2 การเป็นองค์การอัจฉริยะเป็นรายด้าน

2.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านสติปัญญา (Intelligence)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านสติปัญญา (Intelligence)

ด้านสติปัญญา (Intelligence)	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่สม่ำเสมอ	3.94	0.25	มาก	5
2. ท่านสามารถเปิดใจกว้างยอมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา	3.95	0.21	มาก	4
3. ท่านสามารถพัฒนา/ต่อยอดทักษะการทำงานโดยใช้ความรู้ ความชำนาญ สู่แนวทางปฏิบัติใหม่ที่เป็นเลิศ เกิด ประโยชน์แก่องค์กร	3.45	0.51	ปานกลาง	7
4. ท่านสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้	3.06	0.25	ปานกลาง	10
5. หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาปัญญา และทักษะในการทำงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ	4.11	0.36	มาก	1
6. หน่วยงานของท่านเปิดกว้างในแนวทางการทำงาน ภายใต้อุปสรรค ขอบเขตถูกระเบียบ เพื่อพัฒนาปัญญาสู่แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ	3.14	0.34	ปานกลาง	8
7. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดค้น วิเคราะห์ ปรับปรุงกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน สู่การสร้างผลงานจากแนวความคิดใหม่ ๆ	3.47	0.50	ปานกลาง	6
8. หน่วยงานของท่านจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันภายในองค์การ สร้างทัศนคติเชิงบวก ส่งเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน เพื่อระดมพลังปัญญาสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.07	0.26	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านสติปัญญา (Intelligence)	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
9. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการประเทืองปัญญา เช่น มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นความรู้ได้ทุกเวลา ทันเหตุการณ์	4.01	0.39	มาก	3
10. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีหลักสูตรอบรมที่ทันสมัย ตอบโจทย์สังคมได้ เพื่อประเทืองปัญญาบุคลากรให้รู้ทันสังคมยุคใหม่ อย่างสม่ำเสมอ	4.09	0.33	มาก	2
ด้านสติปัญญา (Intelligence) โดยรวม	3.63	0.12	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสติปัญญา (Intelligence) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.63$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.12)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสติปัญญา (Intelligence) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ ข้อ 5. หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาปัญญา และทักษะในการทำงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.11$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.31)$ รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ 10. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีหลักสูตรอบรมที่ทันสมัย ตอบโจทย์สังคมได้ เพื่อประเทืองปัญญาบุคลากรให้รู้ทันสังคมยุคใหม่ อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.09$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.33)$ และอันดับ 3 ข้อ 9

หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการประเทืองปัญญา เช่น มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นความรู้ได้ทุกเวลา ทันเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.01$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.33)$ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสติปัญญา (Intelligence) ที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับแรก คือ ข้อ 4. ท่านสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.06$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.25)$ อันดับสอง คือ ข้อ 8. หน่วยงานของท่านจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กร สร้างทัศนคติเชิงบวก ส่งเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน เพื่อระดมพลังปัญญาสู่การพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง $(\bar{x}) = 3.07$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.26)$ และอันดับ 3 ข้อ 6. หน่วยงานของท่านเปิดกว้างในแนวทางการทำงาน ภายใต้ขอบเขตกฎระเบียบเพื่อพัฒนาปัญญาสู่แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.14$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.34)$ ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรม
สรรพสามิต ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ
การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านข้อมูลสารสนเทศ Information

ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
11. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการในการทำงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	4.04	0.24	มาก	3
12. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	4.11	0.32	มาก	1
13. หน่วยงานของท่านมีทีมงานด้านสารสนเทศเพื่อพัฒนา ระบบงาน หรือสามารถให้การช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษา ปัญหาที่เกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศได้	4.03	0.22	มาก	4
14. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุน การสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการ ปฏิบัติที่ดี (Best /Good Practice) เช่น มีระบบZoom เพื่อการ จัดการความรู้(KM)	3.99	0.23	มาก	8
15. หน่วยงานของท่าน มีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนต่อการ วางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุมให้สามารถ ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต	4.00	0.19	มาก	7
16. หน่วยงานของท่านมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (Network) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.02	0.22	มาก	5
17. หน่วยงานของท่านมีศูนย์กลางระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่ มีความครบถ้วน ชัดเจน สืบค้นง่ายเข้าถึงง่าย และไม่เกิด ความสับสนต่อผู้ค้นหาข้อมูล	4.01	0.13	มาก	6
18. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในระบบ สารสนเทศ เพื่อให้การทำงานทันสมัย เช่น มีระบบ Big data ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ มีระบบVPN เพื่อรองรับ การทำงาน Work From Home เป็นต้น	4.05	0.26	มาก	2

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
19. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนา ศักยภาพให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้ไม่ตกยุค	3.06	0.25	ปานกลาง	9
20. หน่วยงานของท่านมีแผนการระยะยาวเพื่อรองรับการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ทันต่อการ เปลี่ยนแปลง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	2.99	0.17	ปานกลาง	10
ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) โดยรวม	3.83	0.12	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.83$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ ข้อ 12. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.11$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.32) รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ 18. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในระบบสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานทันสมัย เช่น มีระบบ Big data ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ มีระบบVPN เพื่อรองรับการทำงาน Work From Home เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.05$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.26) และอันดับ 3 ข้อ 11. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.40$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.24) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับแรก คือ ข้อ 20. หน่วยงานของท่านมีแผนการระยะยาวเพื่อรองรับการพัฒนา
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 2.99$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.17) อันดับสอง คือ ข้อ 19. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้ไม่ตกยุค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.06$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.25) และอันดับ 3 ข้อ 14. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best /Good Practice) เช่น มีระบบZoom เพื่อการจัดการความรู้ (KM) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.99$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.23) ตามลำดับ

2.2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรม
สรรพสามิต ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการเป็น
องค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)

ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
21. หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมให้ท่านกล้าคิด กล้าพูด และเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นหรือแนวคิดใหม่ ๆ	4.00	0.28	มาก	2
22. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรนำความคิดสร้างสรรค์ของตนเองไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้	3.88	0.32	มาก	3
23. หน่วยงานของท่านเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ตระหนักและเห็นถึงคุณค่าของบุคลากร ด้วยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่เสมอ	3.45	0.53	ปานกลาง	7
24. หน่วยงานของท่านพัฒนาการเรียนรู้แบบทีมงานเพื่อก่อให้เกิดพลังความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ	3.87	0.34	มาก	6
25. หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) การแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในสายงานและต่างสายงาน เพื่อผสมผสานแนวคิดสร้างสรรค์รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกัน	4.23	0.42	มาก	1
26. หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ	3.81	0.39	มาก	5
27. หน่วยงานของท่านมีนโยบายเปิดกว้างด้านความคิดสร้างสรรค์หรือเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่	2.95	0.25	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	Mean	S.D.	ระดับ	อันดับ
28. หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานจากภายนอกองค์กร เพื่อกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	2.88	0.38	ปานกลาง	10
29. หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเปิดรับแนวคิดที่สร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตรงประเด็น	2.98	0.24	ปานกลาง	8
30. หน่วยงานของท่านมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.98	0.13	มาก	4
ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) โดยรวม	3.60	0.15	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.60$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.15)$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก คือ ข้อ 21. หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) การแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในสายงานและต่างสายงาน เพื่อผสมผสานแนวความคิดสร้างสรรค์รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.23$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.42)$ รองลงมาอันดับ 2 คือ ข้อ 21. หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้ท่านกล้าคิด กล้าพูด และเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นหรือแนวคิดใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.00$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.28)$ และอันดับ 3 คือ ข้อ 22. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรนำความคิดสร้างสรรค์ของตนเองไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.88$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.32)$ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ อันดับแรก คือ ข้อ 28. หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน

จากภายนอกองค์กร เพื่อกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 2.88$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.38)$ อันดับสอง คือ ข้อ 27.หน่วยงานของท่านมีนโยบายเปิดกว้างด้านความคิดสร้างสรรค์หรือเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 2.95$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.25)$ และอันดับ3 คือข้อ29.หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเปิดรับแนวคิดที่สร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 2.98$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $(S.D. = 0.24)$ ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.2-4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ1 โดยการหาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ข้าราชการของกรมสรรพสามิต มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยอันดับสูงสุดคือ ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือด้านสติปัญญา (Intelligence) มีค่าเฉลี่ย 3.63 และด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) มีค่าเฉลี่ย 3.60



ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับตอนที่ 3 จะเป็นผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ใช้สถิติแบบ (t – test) และ (f – test) และใช้สถิติแบบ (One – way ANOVA) เมื่อพบความต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย ดังแสดงตามตารางที่ 4.6 – 4.11

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน โดยมีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

H0 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H1 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบ (T-test)

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	เพศ	n	Mean	S.D.	t	Sig (2-tailed)
1. ด้านสติปัญญา (Intelligence)	ชาย	184	3.62	0.10	-	0.90
	หญิง	171	3.64	0.13		
2. ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	ชาย	184	3.83	0.09	0.89	0.37
	หญิง	171	3.83	0.15		
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	ชาย	184	3.62	0.14	-	0.03*
	หญิง	171	3.59	0.16		
รวม	ชาย	184	3.69	0.06	-	0.45
	หญิง	171	3.69	0.10		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ไม่ต่างกัน ($P=0.45$) เมื่อพิจารณาจำแนกแต่ละด้าน ในเพศชาย พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($(\bar{x})=3.83$) รองลงมาคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) มีค่าเฉลี่ย ($(\bar{x})=3.69$) และรองลงมาคือ ด้านสติปัญญา (Intelligence) มีค่าเฉลี่ย ($(\bar{x})=3.62$) ในเพศหญิง พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($(\bar{x})=3.83$) รองลงมาคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) มีค่าเฉลี่ย ($(\bar{x})=3.69$) และ รองลงมาคือ ด้านสติปัญญา (Intelligence) มีค่าเฉลี่ย ($(\bar{x})=3.64$) ตามลำดับ

ดังนั้น ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 โดยการทดสอบแบบ t-test พบว่า ในภาพรวม เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.45 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน โดยมีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

H_0 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็น
เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามกลุ่มอายุ

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	กลุ่มอายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1.ด้านสติปัญญา (Intelligence)	ต่ำกว่า 30 ปี	17	3.58	0.22	3.256	0.012*
	30 – 40 ปี	121	3.62	0.11		
	41 – 50 ปี	137	3.65	0.11		
	51 – 60 ปี	74	3.61	0.09		
	60 ปี ขึ้นไป	6	3.72	0.13		
	รวม	355	3.63	0.12		
2.ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	ต่ำกว่า 30 ปี	17	3.73	0.28	5.539	0.000*
	30 – 40 ปี	121	3.84	0.10		
	41 – 50 ปี	137	3.83	0.07		
	51 – 60 ปี	74	3.84	0.13		
	60 ปี ขึ้นไป	6	3.97	0.23		
	รวม	355	3.83	0.12		
ตารางที่ 4.7 (ต่อ)						
3.ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	ต่ำกว่า 30 ปี	17	3.48	0.13	5.088	0.001*
	30 – 40 ปี	121	3.59	0.13		
	41 – 50 ปี	137	3.64	0.15		
	51 – 60 ปี	74	3.60	0.17		
	60 ปี ขึ้นไป	6	3.57	0.16		
	รวม	355	3.60	0.15		
ภาพรวม	ต่ำกว่า 30 ปี	17	3.60	0.16	8.860	0.000*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	กลุ่มอายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.
	30 – 40 ปี	121	3.68	0.07		
	41 – 50 ปี	137	3.70	0.07		
	51 – 60 ปี	74	3.68	0.07		
	60 ปี ขึ้นไป	6	3.75	0.10		
	รวม	355	3.69	0.08		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุ รายด้าน ด้านสติปัญญา (Intelligence) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านสติปัญญา (Intelligence) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.012 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสติปัญญา (Intelligence) ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุ รายด้าน ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.000 ดังนั้น จึงปฏิเสธ

สมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุ รายด้าน ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อบัจจัยในด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.001 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน โดยมีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

H0 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H1 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1.ด้านสติปัญญา (Intelligence)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.63	0.25	0.023	0.977
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	256	3.63	0.10		
	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	84	3.63	0.11		
	ปริญญาเอก	-	-	-		
	รวม	355	3.63	0.30		

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	F	Sig.
2.ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.79	0.73	1.828	0.162
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	256	3.83	0.24		
	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	84	3.85	0.37		
	ปริญญาเอก	-	-	-		
	รวม	355	3.83	0.12		
3.ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.47	0.17	10.692	0.000
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	256	3.62	0.13		
	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	84	3.57	0.18		
	ปริญญาเอก	-	-	-		
	รวม	355	3.60	0.15		
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.63	0.20	4.687	0.010
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	256	3.69	0.06		
	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	84	3.68	0.09		
	ปริญญาเอก	-	-	-		
	รวม	355	3.69	0.08		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของกรมสรรพสามิต จำแนกตามการศึกษา **ในภาพรวม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.010 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

กล่าวคือ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การ
อัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อ
 ทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของ
 กรมสรรพสามิต จำแนกตามการศึกษา รายด้าน ด้านสติปัญญา (Intelligence) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี
 การศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านสติปัญญา (Intelligence) ไม่ต่างกัน ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.977 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธ
 สมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสติปัญญา
 (Intelligence) ไม่ต่างกัน**

3. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อ
 ทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของ
 กรมสรรพสามิต จำแนกตามการศึกษา รายด้าน ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) จำแนกตาม
 การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านข้อมูล
 สารสนเทศ (Information) ไม่ต่างกัน อย่างมีไม่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. =
 0.162 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มี
 การศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยข้อมูลสารสนเทศ (Information) ต่างกัน**

4. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อ
 ทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะ
 ของกรมสรรพสามิต จำแนกตามการศึกษา รายด้าน ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) พบว่า กลุ่ม
 ตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)
 ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.000 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และ
 ยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้าน
 ความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน**

สมมติฐานข้อที่ 5 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความ
 คิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน โดยมีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

H_0 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
 เป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ
 เป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA)ของระดับความคิดเห็น
เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามตำแหน่งงาน

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1.ด้านสติปัญญา (Intelligence)	ประเภทบริหาร	36	3.61	0.10	8.674	0.000
	ประเภทอำนวยการ	5	3.82	0.08		
	ประเภทวิชาการ	231	3.62	0.10		
	ประเภททั่วไป	83	3.66	0.14		
	รวม	355	3.63	0.12		
2.ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	ประเภทบริหาร	36	3.88	0.18	2.544	0.056
	ประเภทอำนวยการ	5	3.76	0.38		
	ประเภทวิชาการ	231	3.83	0.08		
	ประเภททั่วไป	83	3.83	0.14		
	รวม	355	3.83	0.12		
3.ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	ประเภทบริหาร	36	3.56	0.20	3.671	0.013
	ประเภทอำนวยการ	5	3.54	0.17		
	ประเภทวิชาการ	231	3.62	0.13		
	ประเภททั่วไป	83	3.57	0.17		
	รวม	355	3.60	0.15		

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การเป็นองค์กรอัจฉริยะ	ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม	ประเภทบริหาร	36	3.68	0.08	0.147	0.931
	ประเภทอำนวยการ	5	3.71	0.14		
	ประเภทวิชาการ	231	3.69	0.07		
	ประเภททั่วไป	83	3.69	0.11		
	รวม	355	3.69	0.08		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.931 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ไม่ต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามตำแหน่งงาน รายด้าน ด้านสติปัญญา (Intelligence) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านสติปัญญา (Intelligence) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.000 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสติปัญญา (Intelligence) ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามตำแหน่งงาน รายด้าน ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.056 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยข้อมูลสารสนเทศ (Information) ไม่ต่างกัน**

4. ผลการวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามตำแหน่งงาน รายด้าน ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.013 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน**

สมมติฐานข้อที่ 6 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน โดยมีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

H_0 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA)ของระดับความคิดเห็น
เกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามอายุการทำงาน

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1.ด้านสติปัญญา (Intelligence)	น้อยกว่า 10 ปี	28	3.62	0.21	1.382	0.248
	10 - 20 ปี	224	3.63	0.10		
	21 - 30 ปี	97	3.64	0.11		
	มากกว่า 30 ปี	6	3.72	0.13		
	รวม	355	3.63	0.12		
2.ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information)	น้อยกว่า 10 ปี	28	3.80	0.25	3.280	0.021
	10 - 20 ปี	224	3.83	0.08		
	21 - 30 ปี	97	3.83	0.12		
	มากกว่า 30 ปี	6	3.97	0.23		
	รวม	355	3.83	0.12		
3.ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea)	น้อยกว่า 10 ปี	28	3.51	0.15	6.028	0.001
	10 - 20 ปี	224	3.63	0.14		
	21 - 30 ปี	97	3.58	0.17		
	มากกว่า 30 ปี	6	3.57	0.16		
	รวม	355	3.60	0.15		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การเป็นองค์การอัจฉริยะ	ตำแหน่งงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
ภาพรวม	น้อยกว่า 10 ปี	28	3.65	0.14	4.481	0.004
	10 - 20 ปี	224	3.69	0.07		
	21 - 30 ปี	97	3.68	0.07		
	มากกว่า 30 ปี	6	3.75	0.10		
	รวม	355	3.69	0.08		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุการทำงาน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.004 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุการทำงาน รายด้าน ด้านสติปัญญา (Intelligence) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านสติปัญญา (Intelligence) ไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.248 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านสติปัญญา (Intelligence) ไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุการทำงาน รายด้าน ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.021 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยข้อมูลสารสนเทศ (Information) ต่างกัน**

4. ผลการวิเคราะห์ โดยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกอายุการทำงาน รายด้าน ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.001 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ **กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ต่างกัน**

สมมติฐานข้อที่ 7 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีสังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน โดยมีสมมติฐานการศึกษาดังนี้

H_0 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีสังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีสังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA)ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสังกัด

การเป็นองค์การ						
อัจฉริยะ	สังกัด	n	Mean	S.D.	F	Sig.
1.ด้านสติปัญญา						
(Intelligence)	ส่วนกลาง(ภายในกรมฯ)	64	3.63	0.11	6.177	0.000
	สนง.สรรพสามิตภาค 1	32	3.63	0.07		
	สนง.สรรพสามิตภาค 2	40	3.62	0.09		
	สนง.สรรพสามิตภาค 3	34	3.61	0.07		
	สนง.สรรพสามิตภาค 4	36	3.58	0.10		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การเป็นองค์การ						
อังกรริยะ	สังกัด	n	Mean	S.D.	F	Sig.
	สนง.สรรพสามิตภาค 5	33	3.68	0.11		
	สนง.สรรพสามิตภาค 6	26	3.60	0.04		
	สนง.สรรพสามิตภาค 7	27	3.57	0.13		
	สนง.สรรพสามิตภาค 8	24	3.75	0.09		
	สนง.สรรพสามิตภาค 9	24	3.67	0.07		
	สนง.สรรพสามิตภาค 10	15	3.59	0.28		
	รวม	355	3.63	0.12		
2.ด้านข้อมูลสารสนเทศ						
(Information)	ส่วนกลาง(ภายในกรมฯ)	64	3.85	0.13	4.275	0.000
	สนง.สรรพสามิตภาค 1	32	3.82	0.08		
	สนง.สรรพสามิตภาค 2	40	3.83	0.11		
	สนง.สรรพสามิตภาค 3	34	3.81	0.03		
	สนง.สรรพสามิตภาค 4	36	3.85	0.07		
	สนง.สรรพสามิตภาค 5	33	3.91	0.14		
	สนง.สรรพสามิตภาค 6	26	3.80	0.00		
	สนง.สรรพสามิตภาค 7	27	3.82	0.04		
	สนง.สรรพสามิตภาค 8	24	3.83	0.06		
	สนง.สรรพสามิตภาค 9	24	3.80	0.00		
	สนง.สรรพสามิตภาค 10	15	3.70	0.35		
	รวม	355	3.83	0.12		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การเป็นองค์การ						
อังฤษ	สังกัด	n	Mean	S.D.	F	Sig.
3.ด้านความคิด						
สร้างสรรค์ (Idea)	ส่วนกลาง(ภายในกรมฯ)	64	3.54	0.19	23.858	0.000
	สนง.สรรพสามิตภาค 1	32	3.58	0.13		
	สนง.สรรพสามิตภาค 2	40	3.60	0.10		
	สนง.สรรพสามิตภาค 3	34	3.57	0.09		
	สนง.สรรพสามิตภาค 4	36	3.49	0.06		
	สนง.สรรพสามิตภาค 5	33	3.55	0.09		
	สนง.สรรพสามิตภาค 6	26	3.66	0.05		
	สนง.สรรพสามิตภาค 7	27	3.72	0.04		
	สนง.สรรพสามิตภาค 8	24	3.79	0.03		
	สนง.สรรพสามิตภาค 9	24	3.80	0.00		
	สนง.สรรพสามิตภาค 10	15	3.47	0.24		
รวม		355	3.60	0.15		
ภาพรวม	ส่วนกลาง(ภายในกรมฯ)	64	3.67	0.07	14.680	0.000
	สนง.สรรพสามิตภาค 1	32	3.68	0.05		
	สนง.สรรพสามิตภาค 2	40	3.68	0.05		
	สนง.สรรพสามิตภาค 3	34	3.66	0.04		
	สนง.สรรพสามิตภาค 4	36	3.64	0.04		
	สนง.สรรพสามิตภาค 5	33	3.71	0.06		
	สนง.สรรพสามิตภาค 6	26	3.69	0.02		
	สนง.สรรพสามิตภาค 7	27	3.70	0.06		
	สนง.สรรพสามิตภาค 8	24	3.79	0.05		
	สนง.สรรพสามิตภาค 9	24	3.76	0.02		
	สนง.สรรพสามิตภาค 10	15	3.59	0.22		
รวม		355	3.69	0.08		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามสังกัด **ทั้งในภาพรวมและรายด้าน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัด ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า Sig. = 0.00 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัด ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนากกรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ

จากแบบสอบถาม จำนวน 355 ชุด ปรากฏว่ามีกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำนวน 52 ชุด คิดเป็นร้อยละ 14.65 โดยสามารถสรุปข้อมูล ได้ดังนี้

1. ควรให้บุคลากรทุกระดับ ได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และเรียนรู้เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ พัฒนาจิตสำนึก วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร อันจะส่งเสริมพลังการพัฒนองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะอย่างเต็มศักยภาพต่อไป
2. ควรกระจายเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออันทันสมัยให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อประโยชน์ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเสริมศักยภาพองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะต่อไป
3. ควรมีการใช้พลังของภาวะผู้นำ ทั้งที่เป็นผู้นำระดับสูงที่มุ่งมั่นสร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์กรอยู่ตลอดเวลา และผู้นำในทุกระดับขององค์กร มีการดำเนินการให้พนักงานทุกคนเป็น “ผู้นำ” โดยเน้นการดำเนินการในส่วนที่ตนรับผิดชอบ มีทีมแกนนำในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนองค์กร ทดลองดำเนินการพัฒนางานในรูปแบบใหม่ ๆ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรและบุคลากรไม่หยุดนิ่ง เพื่อกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. ควรมีระบบการทำงานแบบ “ทีมข้ามสายงาน” (Cross Function Team) ซึ่งจะช่วยให้ความรู้ไหลเวียนในทุกทิศทุกทาง ส่งเสริมพลังการพัฒนางานองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะอย่างเต็มศักยภาพ

5. ควรมีระบบบันทึก “ขุมทรัพย์ความรู้” (Knowledge Assets) ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน หรือความรู้ที่ไม่มีในอยู่ตำรา ข้อมูลเกี่ยวกับงาน จัดชุดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ นำมาอยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ค้นหาขุมความรู้ได้โดยง่าย สามารถพัฒนางานองค์กรสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะต่อไป

6. ควรมีแผนงานระยะยาว และมีวงเงินงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนางานองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะอย่างเต็มศักยภาพต่อไป



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต
- 1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการในกรมสรรพสามิต จำนวน 3,183 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต, กันยายน 2564)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มจำนวนตัวอย่างจำนวน 355 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ซึ่งในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

1.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยสร้างคำถามลักษณะคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ (Check list) ชนิดมาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำนวน 30 ข้อ ตามกรอบแนวคิดองค์การแบบสามไอ ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับด้านสติปัญญา (Intelligence) จำนวน 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับด้านข้อมูลข่าวสาร (Information) จำนวน 10 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) จำนวน 10 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยหรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Concordance –IOC) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และทดสอบหาค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น 30 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างอื่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.96

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการบริหารจัดการของกรมสรรพสามิตต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) หลังจากได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้แล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 ชุด ด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์คืนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด

2) รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาลงคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบหาค่าร้อยละ (%) นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2) วิเคราะห์ระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำแนกตามแนวคิดองค์การแบบสามไอ ได้แก่ ด้านสติปัญญา (Intelligence) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) และด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กล่าวคือ เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบ t – test และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบ f – test โดยทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

1.2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพรรณนาข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาวิจัย และทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ด้วยการแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) **สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) **สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** ใช้สำหรับการทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (f-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 ส่วนมากมีช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 มีตำแหน่งงานประเภทวิชาการ มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 มีอายุการทำงาน 10-20 ปี มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และส่วนมากมีสังกัด ส่วนกลาง (ภายในกรมฯ) มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสติปัญญา (Intelligence) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) และด้าน สติปัญญา (Intelligence) โดยอันดับสูงสุดคือ ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือด้าน สติปัญญา (Intelligence) มีค่าเฉลี่ย 3.63 และด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) มีค่าเฉลี่ย 3.60

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสติปัญญา (Intelligence) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.63$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านสติปัญญา (Intelligence) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก คือ ข้อ 5. หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาปัญญา และทักษะในการทำงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 4.11$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.31) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้าน สติปัญญา(Intelligence) ที่มีค่าเฉลี่ย อันดับสุดท้าย ข้อ 4.ท่านสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.06$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.25)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $(\bar{x}) = 3.83$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก คือ ข้อ 12. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่

ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x}) = 4.11) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.32) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่มีค่าเฉลี่ย อันดับสุดท้าย คือ ข้อ 20.หน่วยงานของท่านมีแผนการระยะยาวเพื่อรองรับการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ทนต่อการเปลี่ยนแปลง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x}) = 2.99) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.17)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x}) = 3.60) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 21.หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) การแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในสายงานและต่างสายงาน เพื่อพัฒนาแนวคิดสร้างสรรค์รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x}) = 4.23) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.42) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความคิดสร้างสรรค์ (Idea) ที่มีค่าเฉลี่ย อันดับสุดท้าย คือ ข้อ 28.หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานจากภายนอกองค์กร เพื่อกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{x}) = 2.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.38)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตมีระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ข้อที่ 2 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ข้อที่ 3 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ข้าราชการของกรมสรรพสามิต ที่มีสังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีสังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผู้การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

จากคำถามปลายเปิด นำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนา โดยผู้ศึกษาสรุปลำดับความคิดเห็นที่มีจากผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้

1. ควรให้บุคลากรทุกระดับได้รับการฝึกอบรม ศึกษาคุณาน หรือมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และเรียนรู้เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่

พัฒนาจิตสำนึก ทัศนคติ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี ให้กับบุคลากรในองค์กร อันจะส่งเสริมพลังการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะอย่างเต็มศักยภาพต่อไป

2. ควรกระจายเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออันทันสมัยให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อประโยชน์ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเสริมศักยภาพองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะต่อไป

3. ในองค์กรควรมีการใช้พลังของภาวะผู้นำ ทั้งที่เป็นผู้นำระดับสูงที่มุ่งมั่นสร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงองค์กรอยู่ตลอดเวลา และผู้นำในทุกระดับขององค์กร มีการดำเนินการให้พนักงานทุกคนเป็น “ผู้นำ” โดยเน้นการดำเนินการในส่วนที่ตนรับผิดชอบ มีทีมแกนนำในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนองค์กร ทดลองดำเนินการพัฒนางานในรูปแบบใหม่ ๆ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรและบุคลากรไม่หยุดนิ่ง เพื่อกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. ในองค์กรควร ควรมีระบบการทำงานแบบ “ทีมข้ามสายงาน” (Cross Function Team) ซึ่งจะช่วยให้ความรู้ไหลเวียนในทุกทิศทุกทาง ส่งเสริมพลังการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะอย่างเต็มศักยภาพ

5. ควรมีระบบบันทึก “ทุนทรัพย์สินความรู้” (Knowledge Assets) ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน หรือความรู้ที่ไม่มีในอยู่ตำรา ข้อมูลเกี่ยวกับงาน จัดชุดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ นำมาอยู่ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ค้นหาภูมิความรู้ได้โดยง่าย สามารถพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะต่อไป

6. ควรมีแผนงานระยะยาว และมีวงเงินงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะอย่างเต็มศักยภาพต่อไป

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา การเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

2.1 การเป็นองค์กรอัจฉริยะ จากการศึกษาพบว่า กรมสรรพสามิตมีระดับการเป็นองค์กรอัจฉริยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกรมสรรพสามิตมีการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ ตามองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านสติปัญญา ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้วยกรมสรรพสามิตได้ดำเนินการตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามที่ ก.พ.ร กำหนดแนวทาง เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสรรพสามิตบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่แท้จริงและเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนภายใต้โครงการพัฒนาองค์กรแบบบูรณาการที่มีการประเมินผลและติดตามการดำเนินการทุกปีงบประมาณ โดยมีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากลอย่างรอบด้าน ทั้งด้านการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริมด้านความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุพันธ์ จันทรา (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 ที่พบว่า ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนให้ก้าวสู่ความเป็นองค์กรอัจฉริยะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสรัญช์ บุญสร้าง (2557) ที่ได้ศึกษา แนวคิดและทัศนะต่อยุทธศาสตร์องค์กรอัจฉริยะในการบริหารจัดการภาษีอากรของกรมสรรพากร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมสรรพากรมีแนวคิดและทัศนะต่อยุทธศาสตร์องค์กรอัจฉริยะในการบริหารจัดการภาษีอากรของกรมสรรพากรอยู่ในระดับมาก

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้วยกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นอย่างยิ่งมากเครือข่ายแห่งข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะผลักดันให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิด ของวิจารณ์ พานิช (2547) ที่เสนอกรอบแนวคิดการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรอัจฉริยะ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารเป็นตัวช่วยต่อการจัดการความรู้ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนางานควบคู่ไปกับการดูดซับความรู้ สร้างความรู้ ใช้ความรู้ และยกระดับความรู้ ได้แก่ การจัดการเอกสารคลังสารสนเทศ เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เทคโนโลยีเพื่อการค้นหา และการสร้างความรู้ และ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการคลังความรู้ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมนา ธิคุลวงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่พบว่าคุณลักษณะของสถานศึกษาที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะด้านเทคโนโลยีที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด และสอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ เปรมสมิทธิ์(2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในสถานศึกษาบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะ ที่พบว่า ปัจจัยการเป็นองค์กรอัจฉริยะที่มีความสำคัญมากที่สุด คือปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology)

2.2 การเป็นองค์กรอัจฉริยะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และสังกัด อภิปรายได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตไม่ต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายและเพศหญิงอาจมีทัศนคติ ค่านิยมและประสบการณ์ที่ผ่านมามีคล้ายเคียงกัน และสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญหลักความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เก่ง พุทธอรุณ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในส่วนการเป็นองค์กรอัจฉริยะ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุ พบว่า ในภาพรวมข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุที่ต่างกันส่งผลให้ความคิดเห็นการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เก่ง พุทธอรุณ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในส่วนการเป็นองค์กรอัจฉริยะ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่า ข้าราชการที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะการศึกษาจะทำให้มุมมองการเป็นอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตต่างกัน สอดคล้องกับ เก่ง พุทธอรุณ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในส่วนการเป็นองค์การอัจฉริยะ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ตำแหน่งงาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตำแหน่งงานที่ต่างกัน แต่ประสบการณ์การทำงานอาจไม่ต่างกัน เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการทำงานที่ต้องติดต่อกับประสานงานกันอยู่เสมอ และในการทำงานทุกด้านทุกส่วนงานต้องมีความเกี่ยวเนื่องกัน ทำให้ทัศนคติที่มีต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน ความสอดคล้อง สอดคล้องกับ ภาณุพันธุ์ จันทรา และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นองค์การอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความเป็นองค์การอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

5. อายุการทำงาน พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากจากช่วงอายุที่แตกต่างกัน ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เก่ง พุทธอรุณ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่พบว่า บุคลากรที่มี อายุการทำงานหรือประสบการณ์ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการการเป็นองค์การอัจฉริยะของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. **สังกัด** พบว่า ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีสังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัคริยะของกรมสรรพสามิต ต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสังกัดที่ต่างกัน มีพันธกิจที่ต่างกัน การปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลให้ทัศนคติและความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัคริยะของกรมสรรพสามิตต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เก่ง พุทธอรุณ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่พบว่า บุคลากรที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การเป็นองค์การอัคริยะของกรมสรรพสามิต ผู้ศึกษาเห็นว่า หากต้องการให้กรมสรรพสามิตได้ยกระดับความเป็นองค์การอัคริยะในระดับที่สูงขึ้น กรมสรรพสามิตควรดำเนินการดังนี้

1. **การเป็นองค์การอัคริยะด้านสติปัญญา** จากผลการวิจัยผู้ศึกษาพบว่า กรมสรรพสามิตมีการดำเนินส่งเสริมให้บุคลากรได้รับเข้ารับการอบรมด้วยหลักสูตรที่ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการระเืองปัญญา อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่า บุคลากรยังขาดการพัฒนาหรือต่อยอดทักษะในการทำงาน ทำให้ไม่มีแนวทางการปฏิบัติใหม่ที่เป็นเลิศ และบุคลากรไม่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นความเชี่ยวชาญให้แก่ผู้ร่วมงานได้ ผู้ศึกษาเห็นว่า กรมสรรพสามิตควรดำเนินการดังนี้

1.1 กรมสรรพสามิตควรมีแนวนโยบายที่ชัดเจน มีการเปิดกว้างแนวทางในการทำงานนอกเหนือจากกฎระเบียบที่เก่าล้าสมัย เพื่อเปิด โอกาสให้บุคลากรกล้าที่ใช้สติปัญญาในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

1.2 กรมสรรพสามิตควรจัดให้มีวาระโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการคิดค้น วิเคราะห์ ปรับปรุงในกระบวนการทำงาน เพื่อให้กรมสรรพสามิตได้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ อันจะนำพากรมสรรพสามิตพัฒนาสู่การเป็นองค์การอัคริยะในระดับสูงต่อไป

1.3 กรมสรรพสามิตควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กร เพราะความสัมพันธ์ที่ดีจะสร้างทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร และจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการประสานงานเพื่อระดมพลังปัญญาในการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

2. การเป็นองค์กรอัจฉริยะด้านข้อมูลสารสนเทศ จากผลการวิจัยผู้ศึกษาพบว่า กรมสรรพสามิตมีระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบโจทย์การทำงานแบบสมัยใหม่ มีระบบฐานข้อมูลที่มีความครบถ้วน มีความชัดเจน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่ากรมสรรพสามิตมีทีมงานด้านสารสนเทศที่ช่วยในการพัฒนาระบบงานทั้งยังสามารถให้การช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศแก่บุคลากรในกรมสรรพสามิตเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามผลการศึกษายังพบว่า หน่วยงานภายในของกรมสรรพสามิตยังขาดการวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีในระยะยาว ซึ่งในยุคดิจิทัลนี้ถือว่าการวางแผนรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นความสำคัญประการหนึ่ง ผู้ศึกษาเห็นว่า กรมสรรพสามิตควรดำเนินการดังนี้

2.1 กรมสรรพสามิตควรมีการวางแผนในระยะยาวเพื่อรองรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ก้าวหน้าทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการวางแผนงานระยะยาวนี้ควรรองรับกับการทำงานของหน่วยงานภายในด้วย

2.2 กรมสรรพสามิตต้องส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพให้ทันกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วย เพื่อให้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้นบังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. การเป็นองค์กรอัจฉริยะด้านความคิดสร้างสรรค์ ในการเป็นองค์กรอัจฉริยะนั้น ความคิดสร้างสรรค์จากบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการสร้างความอัจฉริยะเหนือองค์กรอื่น ๆ จากผลการวิจัยพบว่า กรมสรรพสามิตมีวัฒนธรรมองค์กรในการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน มีการผสานแนวคิดการทำงานให้สอดคล้องกันภายในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาที่พบว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภายในเท่านั้น ทำให้อาจไม่ได้รับแนวความคิดสร้างสรรค์จากหน่วยงานภายนอก ขาดแรงกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า กรมสรรพสามิตควรมีการดำเนินการ ดังนี้

3.1 กรมสรรพสามิตควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานจากภายนอกองค์กร เพื่อกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ เสมอ เช่น การทำงานเชิงบูรณาการร่วมกัน หรือจัดเวที สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ที่เกิดประโยชน์แก่องค์กร

3.2 กรมสรรพสามิตควรเน้นถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ด้วยการตระหนักและเห็นถึงคุณค่าของบุคลากรทุกระดับ เช่น มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่เสมอ

3.3 กรมสรรพสามิต ควรมีนโยบายที่เปิดกว้างในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ และควรมีการเปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่หลากหลาย ทั้งจากภายในและภายนอก องค์กร เพื่อเปิดรับแนวคิดที่สร้างสรรค์ อันจะทำให้กรมสรรพสามิตก้าวสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ ที่มีความก้าวหน้าในระดับสูงต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับการเป็นองค์กรอัจฉริยะของกรมสรรพสามิตเป็น ประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การวิจัยกรณีศึกษา จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตนเองในการเป็นองค์กรอัจฉริยะ หรือการเปรียบเทียบ สมรรถนะ (Benchmarking) กับองค์กรในต่างประเทศที่มีลักษณะเป็นองค์กรอัจฉริยะ เป็นต้น

2. เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเป็นอัจฉริยะในองค์ประกอบ สำคัญ อันประกอบไปด้วย ด้านสติปัญญา ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งในอนาคตหากมีนักวิชาการค้นพบองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบหรือส่งผลต่อ การเป็นองค์กรอัจฉริยะในรูปแบบต่าง ๆ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการนำมา เสริมสร้างและพัฒนาสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะที่สามารถรองรับสถานการณ์ในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2562). “แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ” ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາການພັດທະນາລະບົບຮາກການແລະການປ່ຽນແປງ*. หน่วยที่ 1, (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพสามิต. (2564). “คู่มือการพัฒนางองค์กรแบบบูรณาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564”. กรุงเทพฯ : กรมสรรพสามิต.
- _____. (2564). “ยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต” กรุงเทพฯ : กรมสรรพสามิต.
- กรีช รุจาพร. (2543). APIC Leadership Series 2000. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2524 เข้าถึงได้จาก https://www.e-apic.com/news_detail.php?id=37
- เก่ง พุทธอรุณ. (2556). *ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 7 กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.*
- จักรกฤษณ์ เปรมสมิทซ์. (2559). “การจัดการความรู้ในสถานศึกษาบูรณาการกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมุ่งสู่องค์กรอัจฉริยะ” วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 12 กรกฎาคม – ธันวาคม 2552. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จุมพล นิมพานิช. (2553). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. (2560). “ระบบบริหารราชการและโครงสร้างส่วนราชการ” ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາ ການບຸຮານຮາກຮຸ້. ຫຸ່ນວັດທີ່ 3 (ພິມພໍ່ຄຣັ່ງທີ່ 9). ນນທບຸຣີ : ມຫາວິທຸຍາລັຍສຸໂຂທັຍຮຸຣມາທິຮາຊ.*
- เดชา พวงงาม. (2556). “องค์การสมัยใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นภัสรณ์ชัญญ์ บุญสร้าง. (2557). “ยุทธศาสตร์องค์กรอัจฉริยะและภาวะผู้นำธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารจัดการเชิงจริยธรรมที่สร้างสรรค์ :กรณีการบริหารจัดการภาษีอากรของกรมสรรพากรของประเทศไทย”. วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม - เมษายน 2557. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- พัชรชาติ ศรีบุญเรือง และคณะ. (2562). “รูปแบบการจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะสำหรับ
วิสาหกิจชุมชนเกษตรรุ่นใหม่” วารสารแก่นเกษตร ปีที่ 47 ฉบับที่ 5 (2562):
กันยายน-ตุลาคม.ขอนแก่น.คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิสมัย สมสีพิมพ์. (2558). “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบองค์กรอัจฉริยะกับคุณภาพ
ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ”.วารสารบริหารการศึกษามหาบัณฑิต ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 (2015):
มิถุนายน - กันยายน 2558; กรุงเทพฯ : ครุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต.
- ภาณุพันธุ์ จันทรา. (2560). “ความเป็นองค์กรอัจฉริยะของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.)
ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2560. กำแพงเพชร. สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2551). “ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2561). “รัฐประศาสนศาสตร์กับการบริหารภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุด
วิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. หน่วยที่ 1, (พิมพ์ครั้งที่ 13).
นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมธี ฉายอรุณ (2557). “ภาวะผู้นำด้านการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ และยุทธศาสตร์การบริหาร
จัดการองค์กรอัจฉริยะเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนของผู้บริหาร
ระดับคณะวิชา สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” .
คณะวิชาสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- สรรพสิทธิ์ ยอดมาลี (2562). “การเป็นองค์กรสมัยใหม่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัด
อุบลราชธานี”.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุมนา ธิกุลวงษ์ และคณะ (2560). “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานศึกษาที่มีลักษณะ
เป็นองค์กรอัจฉริยะ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษามหาบัณฑิต”.
วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย
สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม –เมษายน
พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสนห์ จุ้ยโต. (2562). “การวิจัยประยุกต์ทางรัฐประศาสนศาสตร์และกรณีศึกษา (1) : การวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงประเมิน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. หน่วยที่ 13, (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2562). “การพัฒนาองค์การภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาระบบราชการและการเปลี่ยนแปลง*. หน่วยที่ 3, (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2562). “การบริหารยุทธศาสตร์เพื่อการเปลี่ยนแปลง” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาระบบราชการและการเปลี่ยนแปลง*. หน่วยที่ 12, (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2552). *วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ผู้นำยุคใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 1) นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. (2559). *องค์การสมัยใหม่ สู้องค์การสมรรถนะสูง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). “ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 - 2565) : กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.

_____. (2564). “การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ”. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.

อิสระ สุวรรณบล. (2560). “การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารภาครัฐ*. หน่วยที่ 1, (พิมพ์ครั้งที่ 9). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อิสราวดี ชานาญกิจ. (2558). *องค์การอัจฉริยะของธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศไทย*. (ปรัชญาคุษฎีบัณฑิตมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยรังสิต.

Andy Young. (2019). *intelligent organisations*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2564. เข้าถึงได้

จาก <https://bankingblog.accenture.com/five-common-characteristics-of-intelligent-organisations>.

Charles Handy. (1989). “The Age of Unreason” โดย Business Books Ltd"--Tp verso สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2564 เข้าถึงได้จาก

<https://archive.org/details/ageofunreason00hand/mode/1up?view=theater>

ภาคผนวก



รายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ นางสาวพงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์
ตำแหน่ง รักษาการผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพสามิต
2. ชื่อ นายจตุพร คฤหบดี
ตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต
3. ชื่อ นายวีรชัย วงศ์นันทนานนท์
ตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๓/บ ๑๒๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณพงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์
(รักษาการผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร กรมสรรพสามิต)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรานิษฐ์ ชัยประสิทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๙๖๑-๑๑๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๙๒๘



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณจตุพร คฤหบดี
(ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรานิชฐ์ ชัยประสิทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๙๖๑-๑๑๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๙๒๗



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวีรชัย วงศ์นันทานนท์
(ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กรมสรรพสามิต)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรานิษฐ์ ชัยประสิทธิ์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๕๖๑-๑๑๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม IOC จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

รายการพิจารณา	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (คนที)			รวม	ค่า IOC	สรุป	
	1	2	3				
1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (INTELLIGENCE)							
1	ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ อยู่สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านสามารถเปิดใจกว้างยอมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านสามารถพัฒนาต่อออกทักษะการทำงาน โดยใช้ความรู้ความชำนาญ ชูแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เป็นเลิศ เกิดประโยชน์แก่องค์กร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ท่านสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาปัญญา และทักษะในการทำงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	หน่วยงานของท่านเปิดกว้างในแนวทางการทำงาน ภายใต้อุปสงค์กฎระเบียบ เพื่อพัฒนาปัญญาสู่แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดค้น วิเคราะห์ ปรับปรุงกระบวนการหลัก และงานสนับสนุน และผู้การสร้างสรรค์ผลงานจากความคิดใหม่ ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	หน่วยงานของท่านการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กร สร้างทัศนคติเชิงบวก เสริมประสิทธิภาพการประสานงาน เพื่อระดมพลังปัญญาสู่การพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการประเทืองปัญญา เช่น มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นความรู้ได้ตลอดเวลา ทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีหลักสูตรอบรมที่ทันสมัย คอบใจอย่างจริงจัง เพื่อประเทืองปัญญาบุคลากรให้รู้ทันสังคมยุคใหม่ อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. องค์ประกอบด้านข้อมูลข่าวสาร (INFORMATION)							
11	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	หน่วยงานของท่านมีระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	หน่วยงานของท่านมีระบบฐานข้อมูลที่สามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best / Good Practice)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	หน่วยงานของท่าน มีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	หน่วยงานของท่านมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (Network) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	หน่วยงานของท่านมีศูนย์กลางระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงกัน ไม่เกิดความสับสนต่อผู้ค้นหาข้อมูล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในระบบสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานนั้นยุคสมัย เช่น มีระบบ Big data ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ มีระบบVPN เพื่อรองรับการทำงาน Work From Home เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ไม่ตกยุค	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	หน่วยงานของท่านมีแผนการระยะยาวเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. องค์ประกอบด้านความคิดสร้างสรรค์ (IDEA)							
21	หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้ท่านกล้าคิด กล้าพูด และเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นหรือแนวคิดใหม่ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรนำความคิดสร้างสรรค์ของตนเองไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23	หน่วยงานของท่านเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ด้วยความตระหนักและเห็นถึงคุณค่าของบุคลากร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	หน่วยงานของท่านพัฒนาการเรียนรู้แบบทีมงานเพื่อก่อให้เกิดพลังความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) การแลกเปลี่ยนความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในสายงานและต่างสายงาน เพื่อหาแนวความคิดสร้างสรรค์รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	หน่วยงานของท่านมีนโยบายเปิดกว้างความคิดสร้างสรรค์หรือเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงาน ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
29	หน่วยงานของท่านสามารถยอมรับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นจากภายในและภายนอกองค์กร เปิดมุมมองที่หลากหลาย เพื่อแนวคิดที่สร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตรงประเด็น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	หน่วยงานของท่านมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

.....

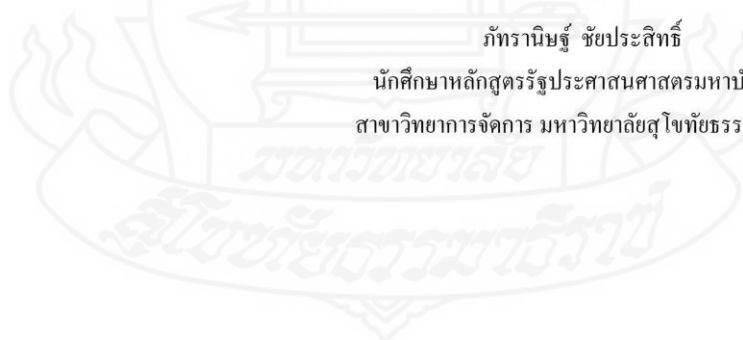
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อมุ่งศึกษาระดับการเป็นองค์การอัจฉริยะและปัจจัยที่ส่งเสริมให้กรมสรรพสามิตเป็นองค์การอัจฉริยะ เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต จำนวน 30 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ
3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนากรมสรรพสามิตและผู้เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ภัทรานิชฐ์ ชัยประสิทธิ์

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย หน้าข้อความในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ
 - 1. ชาย
 - 2. หญิง
2. อายุ
 - 1. ต่ำกว่า 30 ปี
 - 2. 30 – 40 ปี
 - 3. 41 – 50 ปี
 - 4. 51 – 60 ปี
 - 5. 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
 - 4. ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงาน
 - 1. ตำแหน่งประเภทบริหาร
 - 2. ตำแหน่งประเภทอำนวยการ
 - 3. ตำแหน่งประเภทวิชาการ
 - 4. ตำแหน่งประเภททั่วไป
5. อายุการทำงาน
 - 1. น้อยกว่า 10 ปี
 - 2. 10 - 20 ปี
 - 3. 21 – 30 ปี
 - 4. มากกว่า 30 ปี
6. หน่วยงานที่สังกัด
 - 1. ส่วนกลาง (ภายในกรมฯ)
 - 2. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1
 - 3. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2
 - 4. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3
 - 5. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4
 - 6. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5
 - 7. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6
 - 8. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
 - 9. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 8
 - 10. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 9
 - 11. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

การเป็นองค์การอัจฉริยะของกรมสรรพสามิต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสติปัญญา INTELLIGENCE					
1. ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่สม่ำเสมอ					
2. ท่านสามารถเปิดใจกว้างยอมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา					
3. ท่านสามารถพัฒนาต่อยอดทักษะการทำงาน โดยใช้ความรู้ความชำนาญ สู่แนวทางปฏิบัติใหม่ที่เป็นเลิศ เกิดประโยชน์แก่องค์กร					
4. ท่านสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ให้แก่ผู้ร่วมงานได้					
5. หน่วยงานของท่านได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาปัญญา และทักษะในการทำงานอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ					
6. หน่วยงานของท่านเปิดกว้างในแนวทางการทำงานภายใต้ขอบเขตกฎระเบียบ เพื่อพัฒนาปัญญาสู่แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ					
7. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดค้น วิเคราะห์ ปรับปรุง กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ผู้การสร้างผลงานจากแนวความคิดใหม่ๆ					
8. หน่วยงานของท่านจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กร สร้างทัศนคติเชิงบวก ส่งเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน เพื่อระดมพลังปัญญาสู่การพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง					
9. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการประเทืองปัญญา เช่น มีระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นความรู้ได้ทุกเวลา ทันเหตุการณ์					

ด้านสติปัญญา INTELLIGENCE	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
10. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีหลักสูตรอบรมที่ทันสมัย คอบใจที่สังคมได้ เพื่อประเทืองปัญญาบุคลากรให้รู้ทันสังคมยุคใหม่ อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านข้อมูลสารสนเทศ INFORMATION					
11. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการทำงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
12. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง					
13. หน่วยงานของท่านมีทีมงานด้านสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบงาน หรือสามารถให้การช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศได้					
14. หน่วยงานของท่านมีระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/ Good Practice) เช่น มีระบบ Zoom เพื่อการจัดการความรู้(KM)					
15. หน่วยงานของท่านมีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนต่อการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุมให้สามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรมสรรพสามิต					
16. หน่วยงานของท่านมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (Network) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่					
17. หน่วยงานของท่านมีศูนย์กลางระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่มีความครบถ้วน ชัดเจน สืบค้นง่าย เข้าถึงง่าย และไม่เกิดความสับสนต่อผู้ค้นหาข้อมูล					
18. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในระบบสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานทันสมัย เช่น มีระบบ Big data ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ มีระบบVPN เพื่อรองรับการทำงาน Work From Home เป็นต้น					

ด้านข้อมูลสารสนเทศ INFORMATION	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ไม่ตกยุค					
20. หน่วยงานของท่านมีแผนการระยะยาวเพื่อรองรับการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต					
ด้านความคิดสร้างสรรค์ IDEA					
21. หน่วยงานของท่านมีวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมให้ท่านกล้าคิด กล้าพูด และเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นหรือแนวคิดใหม่ๆ					
22. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรนำความคิดสร้างสรรค์ของตนเองไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้					
23. หน่วยงานของท่านเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ตระหนักและเห็นถึงคุณค่าของบุคลากร ด้วยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่เสมอ					
24. หน่วยงานของท่านพัฒนาการเรียนรู้แบบทีมงานเพื่อก่อให้เกิดพลังความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอ					
25. หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) การแลกเปลี่ยนความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งในสายงานและต่างสายงาน เพื่อผสมผสานแนวคิดสร้างสรรค์รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกัน					
26. หน่วยงานของท่านมีการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ					
27. หน่วยงานของท่านมีนโยบายเปิดกว้างด้านความคิดสร้างสรรค์หรือเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่					

ด้านความคิดสร้างสรรค์ IDEA	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
28. หน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานจากภายนอกองค์กรอยู่เสมอ เพื่อกระตุ้นแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ					
29. หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเปิดรับแนวคิดที่สร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตรงประเด็น					
30. หน่วยงานของท่านมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ

คำชี้แจง : ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมปัจจัยใดบ้างในการพัฒนากรมสรรพสามิตสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ

.....

.....

.....

.....

.....

ค่าความเชื่อมั่นจากผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.964	30

Item Statistics

รายชื่อ	Mean	Std. Deviation	N
INTELLIGENCE 1	4.60	0.724	30
INTELLIGENCE 2	4.67	0.661	30
INTELLIGENCE 3	4.50	0.630	30
INTELLIGENCE 4	4.30	0.535	30
INTELLIGENCE 5	4.77	0.679	30
INTELLIGENCE 6	4.67	0.661	30
INTELLIGENCE 7	4.60	0.724	30
INTELLIGENCE 8	4.67	0.606	30
INTELLIGENCE 9	4.77	0.679	30
INTELLIGENCE 10	4.73	0.740	30
INFORMATION 1	4.67	0.802	30
INFORMATION 2	4.67	0.758	30
INFORMATION 3	4.73	0.691	30
INFORMATION 4	4.77	0.626	30
INFORMATION 5	4.70	0.794	30
INFORMATION 6	4.77	0.626	30
INFORMATION 7	4.80	0.551	30
INFORMATION 8	4.43	1.104	30
INFORMATION 9	3.97	1.564	30
INFORMATION 10	4.33	1.093	30

รายชื่อ	Mean	Std. Deviation	N
IDEA1	4.63	0.669	30
IDEA2	4.60	0.675	30
IDEA3	4.57	0.728	30
IDEA4	4.67	0.606	30
IDEA5	4.53	0.681	30
IDEA6	4.57	0.728	30
IDEA7	4.67	0.606	30
IDEA8	4.53	0.776	30
IDEA9	4.53	0.730	30
IDEA10	4.07	1.172	30



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวภัทรานิษฐ์ ชัยประสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	22 สิงหาคม 2524
สถานที่เกิด	อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประวัติการศึกษา	ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2558
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน สาขาเมืองแม่ฮ่องสอน
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

