

## บทที่ 5

### ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

#### 5.1 นำเรื่อง

##### 1) รายงานการสร้างระบบการจัดการความรู้ SMK ทำอย่างไร

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงผลการสร้างระบบ KMS ที่ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการทดลองกับสมมุติฐานว่า จะใช้แก้ปัญหา ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอในการดำเนินคดีในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินได้หรือไม่ การสร้างระบบการจัดการความรู้ SMK ได้จากการดำเนินการตาม ENG 1- ENG 4

##### 5.1.1 รายงานการสร้าง KMS

จากการที่ได้มีการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถกำหนด วิสัยทัศน์ ผู้ใช้งาน ปัญหาทางวิกฤติและการแก้ไข ขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีรายละเอียด ดังนี้

##### 1) การสัมภาษณ์ผู้บริหารเฉพาะในส่วนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

(ท่านประธานชัย ตัณฑพานิช)

ต้องการหลักการสำคัญในเรื่องขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ต้องคำนึงถึงข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงอย่างไรบ้าง มีเทคนิคอย่างไรในขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีองค์ความรู้อย่างไรบ้าง หรืออาศัยประสบการณ์จากพนักงานอัยการที่ทำคดีมาแล้วจะมีเทคนิคสอดแทรกในทุกขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทุกขั้นตอนควรมีคำอธิบายชี้แจงเพื่อให้เป็นความรู้กับคนที่เข้ามาศึกษา

##### 2) การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ

ต้องทำงานด้านคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน มาไม่น้อยกว่า 5 ปีและให้ความสนใจในด้านวิชาการด้วย ซึ่งผู้บริหารให้ไปพิจารณาเองตามเงื่อนไขที่ท่านกำหนด

##### 3) ผู้ใช้งาน

พนักงานอัยการ นิติกร สำนักงานคดีภาษีอากร

#### 4) ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข

เนื่องจากการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไขคือในปัญหาการกำหนดค่ารายปี ตามมาตรา 8 พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 **ยังไม่มีแนวทาง/หลักเกณฑ์ที่แน่นอน**

##### -ปัญหาวิกฤติ

เนื่องจากการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินมีหลายขั้นตอนเนื่องจากการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นคดีรับแก้ต่าง ดังนั้น ปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไข คือ ในขั้นตอน การทำคำให้การในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน (CRITICAL TASK) ในการกำหนดค่ารายปี

-คำจำกัดความ ที่จำเป็น ต้องรู้ในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินที่เกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร

-ประเภทของคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่รับดำเนินการ คดีประเภทใดมากที่สุด ส่วนมากเป็นคดีแก้ต่าง เพราะแก้ต่างมีหลายมาตราตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดินพ.ศ. 2475

- ขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยสรุป ตั้งแต่รับเรื่องจนถึง ศาลชั้นต้น พิพากษา มีกระบวนการ ไต่ กี่ขั้นตอน กระบวนการอาจแบ่งออก ได้เป็น

กระบวนการพิจารณาเริ่มต้น(INPUT)

กระบวนการระหว่างทำร่างฯ(PROCESS)

กระบวนการเสร็จสิ้น(OUTPUT)

การพิจารณาเบื้องต้น ต้องพิจารณา

- รวบรวมพยานหลักฐาน
- ประสานตัวความ
- ทำความเข้าใจและตั้งคดี

**INFERENCE INPUT**

กระบวนการระหว่างทำร่างคำฟ้อง/คำให้การ พิจารณา

- คำฟ้อง/คำให้การ
- การระบุพยาน
- การสืบพยานชั้นศาล
- การยื่นคำร้องให้ชนะคดีโดยขาดนัด
- คำพิพากษา/บังคับคดี
- ล้างบัญชี

**INFERENCE PROCESS**

## กระบวนการเสร็จสิ้น

- ยื่นคำฟ้อง/ทำให้การถูกต้อง
- การระบุนุยกต้องครบถ้วน
- การสืบพยานชั้นศาลถูกต้องครบถ้วนตามประเด็น
- คำพิพากษา/คำสั่งให้ชนะคดีโดยขาดนัด
- การบังคับคดีตามคำพิพากษามีประสิทธิภาพ
- การล้างบัญชีถูกต้อง

INFERENCE

OUTPUT

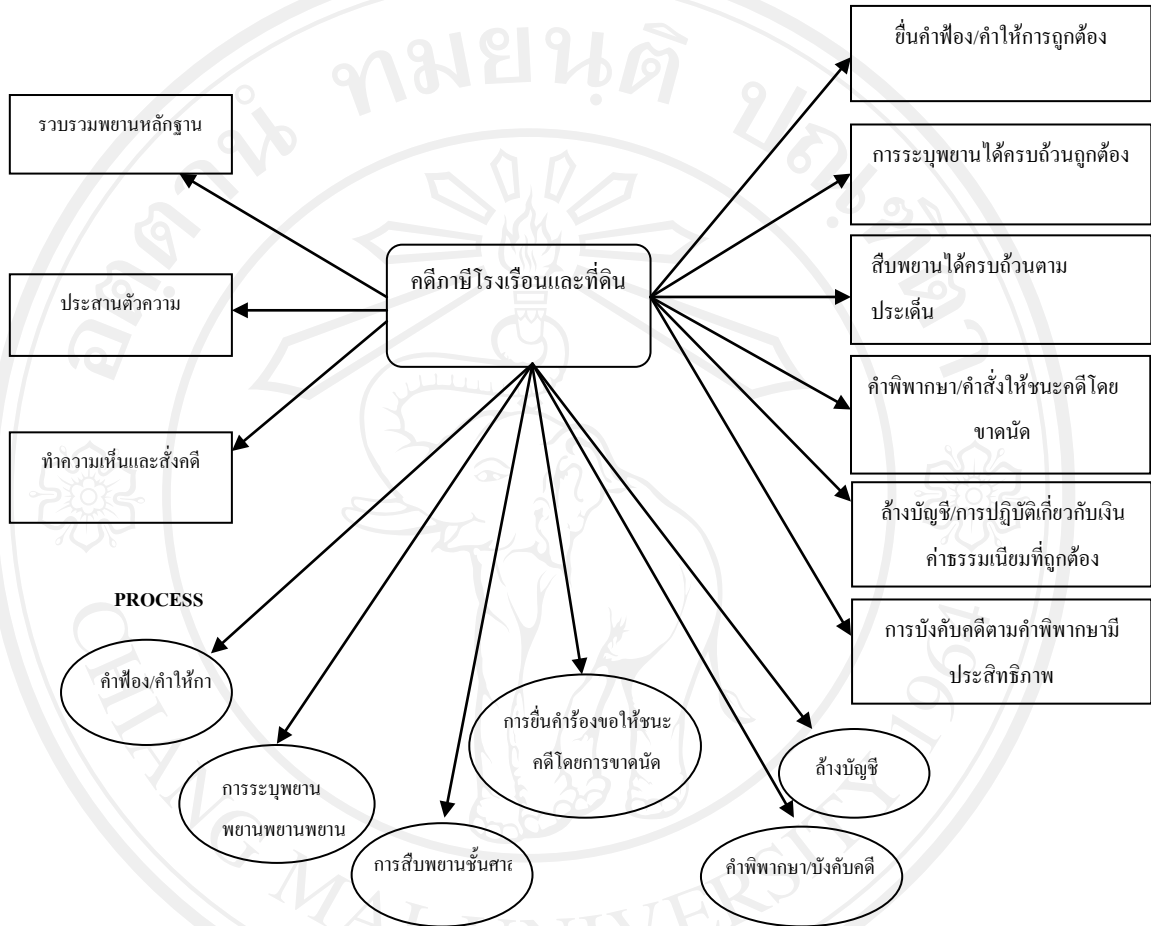
ซึ่งข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดได้มีการจัดทำลงระบบ โดยความรู้ทั้งที่เป็น Tacit และ Explicit ได้มีการจัดทำออกเป็น

1. กฎหมาย ระเบียบ
2. คู่มือ
3. องค์ความรู้สนับสนุน เช่น คำพิพากษา หนังสือ ตำรา บทความ ฯลฯ
4. Case Study
5. แหล่งข้อมูลสารสนเทศ
6. ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ
7. Knowledge Map

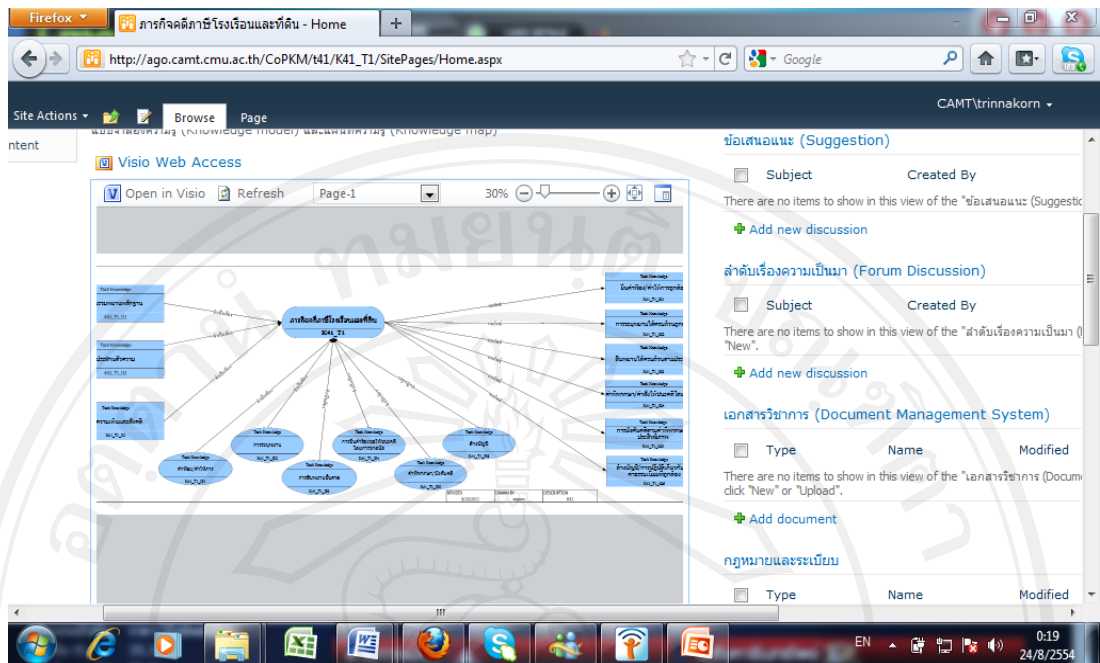
**Knowledge Map คติภยัโรงเรีอนและที่ดิณ**

**INPUT**

**OUTPUT**



ซึ่งสามารถเข้าไปทำการทดสอบระบบได้จริงที่ <http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41T1/SitePages/Home.aspx> ซึ่งข้อมูลดังกล่าวที่ได้จากการศึกษาอิสระนี้ จะได้มีการนำไปทดสอบกับ สมมุติฐานของการศึกษาอิสระ โดยไปทดสอบกับผู้เชี่ยวชาญว่า สิ่งที่ได้มาจากการทดลอง ตาม สมมุติฐานของการศึกษาอิสระนี้ จะแก้ปัญหาของสมมุติฐาน ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอ ได้หรือไม่ ซึ่งจะได้กล่าวผลการทดสอบสมมุติฐานไว้ในบทที่ 5 ในส่วนต่อไป



ภาพที่ 5.1 แสดงระบบ KMS คดีภายในโรงเรียนและที่ดิน (การดำเนินคดีในคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน)

### 5) การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน (ENG2)

- (1) ผู้บริหาร คือ อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย
- (2) ผู้เชี่ยวชาญคือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
- (3) คือผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงาน) ที่เริ่มเข้ามาทำงานในสำนักงานคดีภายในอาคาร

แล้วยังไม่มีประสบการณ์ซึ่งอาจรวมถึงนิติกร และอัยการผู้ช่วย

สรุปสาระสำคัญได้ว่า ในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลภายในอาคารกลางอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี
3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map(ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง)เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจง่าย
4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้
6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้อง

7. ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน
8. ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน
9. ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน
10. ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความเห็น)
11. ระบบ KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง)
12. ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)

#### 6) ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้

- (1) ผู้บริหาร คือ อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย ความรู้ด้านการดำเนินคดี ภาวการณ์ที่เป็นหลักสำคัญ ๆ ที่ใช้ในการบริหาร
- (2) ผู้เชี่ยวชาญก็คือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ด้านการดำเนินคดี ภาวการณ์ที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน
- (3) ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงาน) ความรู้เบื้องต้นในการดำเนินคดี ภาวการณ์

#### นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีภาวการณ์ด้านการจัดการความรู้ (MAN 1)

สำนักงานคดีภาวการณ์ควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายภาวการณ์ทุกประเภทและมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดี ภาวการณ์ และสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงาน ได้โดยไม่มีข้อขัดข้อง

#### การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในส่วนการดำเนินคดี ภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน(ท่านสุรัชต์ วงศ์สุขุมอมร)

ต้องการหลักการสำคัญในเรื่องขั้นตอนการดำเนินคดี ภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน ต้องคำนึงถึง ข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงอย่างไรบ้าง มีเทคนิคอย่างไรในขั้นตอนการดำเนินคดี ภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน มีองค์ความรู้อย่างไรบ้าง หรืออาศัยประสบการณ์จากพนักงานอัยการที่ทำงานมาแล้วจะมี เทคนิคสอดแทรกในทุกขั้นตอนการดำเนินคดี ภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน ทุกขั้นตอนควรมีคำอธิบาย ชี้แจงเพื่อให้เป็นความรู้กับคนที่เข้ามาศึกษา

#### 1) ปัญหาวิกฤติและการ แก้ไข

เนื่องจากการดำเนินคดี ภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน ปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไขคือในปัญหา การกำหนดค่ารายปี ตามมาตรา 8 พระราชบัญญัติภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน พ.ศ. 2475

การแก้ไข สามารถทำได้โดยรวบรวมคำพิพากษาศาลฎีกา คดีภาวการณ์โรงเรียนและที่ดิน เพื่อใช้ ศึกษาแนวทางที่ศาลฎีกากำหนดว่าโรงเรียนและที่ดินประเภทใดต้องกำหนดค่ารายปีเพื่อเป็นฐานในการคำนวณค่าภาวการณ์โรงเรียนและที่ดินเท่าใด จะได้มีหลักเกณฑ์ในการทำคำฟ้อง/คำให้การ

2) ขั้นตอนการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน โดยสรุป ตั้งแต่รับเรื่องจนถึงศาลชั้นต้น พิพากษาและขั้นตอนหลังศาลชั้นต้นพิพากษา มีกระบวนการใด ที่ขั้นตอน

กระบวนการภายในโรงเรียนและที่ดิน มี 5 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1. การเตรียมคดี
2. การดำเนินคดีในชั้นศาล
3. การแจ้งผลคดี
4. การบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง
5. การปฏิบัติเกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี

### 3) กรณีศึกษาและประโยชน์ที่ได้

การกำหนดค่ารายปีในภายในโรงเรียนและที่ดิน ตามมาตรา 8 พระราชบัญญัติภายในโรงเรียนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ยังไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนแนวทางการกำหนดค่ารายปีต้องใช้ข้อเท็จจริงในคำพิพากษาศาลฎีกาเป็นรายกรณีนำมาเป็นตัวอย่างคดีเพื่อเป็นแนวทางศึกษา

4) ประโยชน์ที่ได้ คือทำให้ได้ข้อมูลฐานความรู้ว่าคดีใดได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภายในโรงเรียนและที่ดิน ตามมาตรา 9(3) พระราชบัญญัติภายในโรงเรียนและที่ดิน พ.ศ. 2475

### 5) อัตรากำลังคนที่เหมาะสม

สำนักงานคดีภายในกรมมีสำนักงานคดี 4 สำนักงาน เดิมอัตรากำลังคนที่เหมาะสม สำหรับสำนักงานคดีภายในกรมที่เคยมีคือ สำนักงานละ 10 คนรวมต้องมี 40 คน แต่ปัจจุบันแต่ละสำนักงานมีไม่ถึง 10 คน

แต่อย่างไรก็ตามจำนวนคดีปัจจุบันยังพอทำงานได้ และหากเอาจำนวนคดีเปรียบเทียบกับอัตรากำลังคนอัยการหนึ่งคนควรรับคดีไม่เกิน 2 เรื่อง/คน/เดือน

## รายงานวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (ENG2)

### 1. ข้อมูลพื้นฐาน

สำนักงานคดีภายในกรม สำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีภายในกรม 1-4 มีหน้าที่รับผิดชอบงานดำเนินคดีภายในกรม และฝ่ายกิจการทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และสนับสนุนงานคดี สำนักงานคดีภายในกรม มีอธิบดีสำนักงานคดีภายในกรม เป็นผู้บังคับบัญชา (Manager) มีพนักงานอัยการ เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา มีหน้าที่ดำเนินคดีภายในกรม และมีข้าราชการธุรการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และสนับสนุนงานคดี (Knowledge Workers)

หน่วยงานที่จะต้องใช้ สำนักงานคดีภาษีอากร

### ประเภทผู้ใช้งานKMS

1. ผู้บริหาร อธิบดี รองฯ และอัยการพิเศษฝ่าย
2. ผู้เชี่ยวชาญ พนักงาน อัยการ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในคดีภาษีอากรมาระดับหนึ่งแล้ว

3. ผู้ใช้งานทั่วไป

ซึ่งทั้งสามประเภทจะเน้นการใช้งาน อ่าน (Read) และเขียน (Write) ข้อมูล

### ขอบเขตของผู้ใช้งาน

ระบบ KMS จะต้องตอบสนองและสนับสนุนการใช้งานใน 3 ลักษณะใหญ่ ๆ กล่าวคือ

1. อธิบดี รองฯ และอัยการพิเศษฝ่าย สนับสนุนข้อมูลการดำเนินคดีภาษีอากรที่เป็นหลักสำคัญๆ กำหนดในด้านนโยบายการสั่งการ การวางแผนปฏิบัติ การดำเนินคดี
2. ผู้เชี่ยวชาญสนับสนุนข้อมูลการดำเนินคดีที่ใช้แก้ปัญหาในการทำงาน
3. ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ) สนับสนุนข้อมูลการดำเนินคดีเบื้องต้นในการดำเนินคดีภาษีอากรเบื้องต้น

ความเป็นระบบแห่งอนาคตในการแก้ปัญหาของการทำงานคือ ระบบจะมี Function การทำงานที่ไม่เคยมีมาก่อน เช่น ระบบสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับคดีภาษีอากรที่เป็นระบบ ที่สามารถสืบค้นทาง อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีการกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องของวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร มีการระบุตัวผู้เชี่ยวชาญแต่ละประเภทงานไว้ ซึ่งในคดีสำคัญผู้บริหารสามารถใช้ตรวจสอบ และมอบหมายงานคดีตามความเชี่ยวชาญได้ และเป็นระบบที่เก็บรวบรวมความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ไม่มีในหนังสือ ตำรา เข้าไว้เป็นระบบ ซึ่งสามารถตรวจสอบและสืบค้นได้

### โครงสร้างและบุคลากรของระบบKMS

1. Knowledge Manager ได้แก่ อธิบดี
2. Project Manager ได้แก่ รองอธิบดี, อัยการพิเศษฝ่าย หรือผู้ที่อธิบดีแต่งตั้ง
3. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านคดีภาษีอากรในสำนักงานคดีภาษีอากรมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีการศึกษาหาความรู้ด้านคดีภาษีอากรอยู่ตลอด
4. Knowledge Engineer ได้แก่ พนักงานอัยการผู้มีความรู้ในคดีภาษีอากรและด้าน IT ที่อธิบดีแต่งตั้ง
5. KMS Support ได้แก่ พนักงานอัยการอื่น และนิติกรที่อธิบดีแต่งตั้ง



ในการใช้งานนั้น บุคลากรในระบบ KMS มีฐานะเป็นบุคลากรในระบบ แล้ว ยังมีฐานะเป็นผู้ใช้งานอีกด้วย การใช้งานมีสองรูปแบบ คือ

1. ใช้งานในฐานะผู้ใช้งาน (ตามที่แบ่งเป็น 3 ประเภทข้างต้น) ซึ่งการใช้งานโดยทั่วไป จะเป็นการ อ่าน (Read) และเขียน(Write) ข้อมูล
2. ใช้งานในฐานะผู้ทำหรือบริหารจัดการระบบ KMS จะเป็นการใช้งาน อ่าน (Read) เขียน (Write) และเพิ่มเติมในส่วนของการลบ(Delete) และแก้ไข (Edit) ข้อมูล

**การนำความต้องการของผู้ใช้งานจริงมาสร้างระบบ เพื่อให้ได้การยอมรับจากผู้ใช้งานจริง**

โดยจะมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารถึงภารกิจงานที่ต้องการให้ทำ และใช้วิธีการแบบสอบถามความต้องการ การใช้งาน และจากผลสำรวจความต้องการ การใช้งานระบบ KMS ที่ได้ทำการสอบถามความต้องการจากพนักงานอัยการและนิติกร สำนักงานคดีภาษีอากรที่เป็น KM TEAM ในส่วนภาษีโรงเรือนและที่ดิน ว่า ในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลภาษีอากรอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว

โดยในการจัดทำ จะแบ่งออกเป็น

1.1 กฎหมายและระเบียบ (ระบบ LawBank)

1.2 คู่มือ

1.3 ความรู้สนับสนุน เช่น หนังสือ ตำรา คำพิพากษา คำสั่ง

2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี โดยจะจัดทำตัวอย่างการฟ้อง/คำให้การในประเภทคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินต่างๆ เช่น คดีผู้โทรศัพท์ ฯลฯ

3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่ายโดยจะจัดทำขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินในภาพรวม เชื่อมโยงเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตามมาตรฐานของ Common KADS

4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ โดยในการจัดทำจะมีการให้ผู้ที่มิมีปัญหาในการทำงานตั้งกระทู้ถาม และผู้เชี่ยวชาญของระบบจะเป็นผู้ตอบ

5. ระบบ KMS จะต้องมี การเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้โดยในการจัดทำจะเชื่อมโยงไปยัง

5.1 สำนักงานศาลภาษีอากร

5.2 สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

### 5.3 สำนักงานอัยการสูงสุด

6. ระบบ KMS จะต้องมีการเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยจะมีการเก็บรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินคดีไว้ในระบบ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร
7. ระบบ KMS จะต้องมีการประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน โดยในการจัดทำ เมื่อมีการประกาศ แจ้งเวียนเรื่องต่าง ๆ ของสำนักงานคดีภาษีอากรในเรื่องใดจะขอให้มาประกาศ แจ้งเวียนเรื่องนั้นๆ มาลงในระบบ KMS อีกส่วนหนึ่งด้วย เพื่อสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตได้
8. ระบบ KMS จะต้องมีการบันทึกกิจกรรม ของสำนักงาน โดยในการจัดทำ เมื่อสำนักงานคดีภาษีอากรมีกิจกรรมของสำนักงานในเรื่องใด เช่น จัดสัมมนา ก็จะมีการลงกิจกรรมนั้นในระบบ
9. ระบบ KMS จะต้องมีการแจ้งเตือนปัญหาเร่งด่วน โดยในการจัดทำหากคดีใดเป็นที่สนใจของประชาชน หรือคดีที่มีความสำคัญจะมีการนำมาลงในระบบ (ในส่วนที่เปิดเผยได้) เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ
10. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Blog ( ที่แสดงความเห็น) โดยในการจัดทำจะมีเวทีสำหรับเสวนา แสดงความเห็นในระบบ KMS ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคดีภาษีอากร ที่ผู้ใช้งานในระบบสามารถรวม แสดงความเห็นในประเด็นหัวข้อนั้นๆ ได้
11. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายภาษีอากร) โดยในการจัดทำจะเป็นการนำคำสำคัญ Ontology ของคดีภาษีอากรมาใส่ในระบบ เพื่อทำให้ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานร่วมกัน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เป็นสารานุกรมเปิด
12. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Search (ระบบสืบค้น) สามารถสรุปความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภท ทั้ง 12 ประเภทได้ดังนี้

ระบบ	SharePoint 2010/Software Feature
1.ระบบ KMS มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ	Document Management System
2.ระบบ KMS มี Case Study (ตัวอย่างคดี)	Document Management System
3.ระบบ KMS มี Knowledge Map (แผนผังการดำเนินคดี)	Document Management System , Microsoft Visio, Link
4.ระบบ KMS มีกระดานสนทนาปัญหา ต่อเนื่อง	Forum Discussion

ระบบ	SharePoint 2010/Software Feature
5.ระบบ KMS จะต้องมี การเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ระบบ KMS มีส่วนประเด็นเร่งด่วน	Link Issue
6.ระบบ KMS มีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ	Contact
7.ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่างๆของสำนักงาน	Announcement
8.ระบบ KMS มีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน	Calendar
9.ระบบ KMS มีประเด็นปัญหาเร่งด่วน	Hot Issue , Forum Discussion
10.ระบบ KMS มี Blog ( ที่แสดงความเห็น)	Blog
11.ระบบ KMS มี Wiki (สารานุกรมกฎหมาย)	Wiki
12.ระบบ KMS มีระบบสืบค้น	Search

โดยในการจัดทำระบบ KMS จะต้องมีระบบการค้นหาข้อมูลที่สืบค้นได้อย่างรวดเร็ว 'ไม่ว่าจะเป็น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา คำสั่ง ความต้องการในการใช้งานทั้ง 12 รายการ จะต้องใช้งานโดยผู้ใช้งาน ทั้ง 7 ประเภท ดังนี้

1. Knowledge Manager (ใช้งานและจัดการระบบ)
2. Project Manager (ใช้งานและจัดการระบบ)
3. Knowledge Engineer (ใช้งานและจัดการระบบ)
4. KMS Support (ใช้งานและจัดการระบบ)
5. ผู้บริหาร
6. เชี่ยวชาญ
7. ผู้ใช้งานทั่วไป

ซึ่งผู้ใช้งานทั้งหมดสามารถเข้าใช้งาน รายการทั้ง 12 รายการได้ แต่จะมีขอบเขตในการใช้งานแตกต่างกันไป ตามความเหมาะสมของการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานทุกประเภทจะมีสิทธิพื้นฐาน คือ อ่าน (Read) ข้อมูลได้ ทั้ง 12 รายการ ส่วนสิทธิในการ แก้ไข ( Edit) เขียน (Write) ลบ (Delete) ต้องจำกัดตามความเหมาะสมของการใช้การและประเภทผู้ใช้ ตาม ENG 3

### ข้อกำหนดหรือคุณสมบัติของระบบ

ระบบ KMS คติภาชิอากร ของสำนักงานคติภาชิอากร จะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมาย ภาชิอากรทุกประเภท และมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคติภาชิอากรตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ซึ่งในระบบมีระบบการจัดเก็บข้อมูลในด้านกฎหมายภาชิอากรในระบบอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา คำสั่ง หนังสือ ตำรา และมีระบบผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา และแนะนำแก่ผู้ใช้งาน ( Forum Discussion) นอกจากนี้ ต้องสนับสนุนงานในด้านการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบาย การวางแผนปฏิบัติในการทำงานของผู้บริหาร สนับสนุนการแก้ปัญหาในการทำงาน และสนับสนุนข้อมูลการดำเนินคติภาชิอากร โดยผู้บริหารสามารถเข้าไปใช้งาน ค้นหาข้อมูลคดีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีภาชิ เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินคดี แล้วอาจใช้ในการกำหนดแนวนโยบายในการดำเนินคดี เช่น รวดเร็ว, ตรวจสอบได้ รวมถึงแนวปฏิบัติให้พนักงานอัยการสำนักงานคติภาชิอากรปฏิบัติไปเป็นแนวทางเดียวกัน ในส่วนการแก้ปัญหาในการทำงาน ระบบจะมีผู้เชี่ยวชาญคอยสนับสนุนการตอบคำถามของผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัญหา ซึ่งนอกจากจะติดต่อจากระบบ KMS แล้ว ยังสามารถติดต่อทางโทรศัพท์อีกช่องทางหนึ่ง ระบบและสนับสนุนข้อมูลการดำเนินคติภาชิอากร โดยจะมีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินคติภาชิอากร ไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาหรือคำสั่ง และขั้นตอนการดำเนินคติภาชิอากรที่เห็นได้ชัดจาก Knowledge Map ทำให้ผู้ที่แม้จะไม่มีความรู้และประสบการณ์สามารถเข้าใจขั้นตอนการดำเนินคติภาชิอากรได้

### ข้อกำหนดการใช้งานระบบการจัดการความรู้ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ผู้ใช้งานในระบบได้แก่

1. ผู้บริหาร อธิบดี รองฯ และอัยการพิเศษฝ่าย ใช้ในการกำหนดแนวนโยบายในการดำเนินคดี รวมถึงแนวปฏิบัติให้พนักงานอัยการสำนักงานคติภาชิอากรปฏิบัติไปเป็นแนวทางเดียวกัน ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการบริหารงานสำนักงานคติภาชิอากร
2. ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในคดีภาชิอากร (มาระดับหนึ่งแล้ว ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
3. ผู้ใช้งานทั่วไป ผู้ที่ยังไม่เคยทำงานคดีภาชิอากร หรือเพิ่งเริ่ม ใช้สนับสนุนข้อมูลการดำเนินคติภาชิอากร

ซึ่งผู้ใช้งานทั้งสามประเภทสามารถเข้าใช้งาน Function การใช้งาน 12 ประเภทข้างต้นได้ แต่จะมีขอบเขตการใช้งานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลภาษีอากรอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว

ผู้บริหาร

ผู้เชี่ยวชาญ

และที่ดิน

ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้สนับสนุนในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ คดีภาษีโรงเรียน

2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี โดยทั่วไปการใช้งานในส่วนนี้ จะสนับสนุนงานของผู้ใช้งานทั่วไป ในการศึกษาจากคดีตัวอย่าง

3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย โดยทั่วไปการใช้งานในส่วนนี้ จะสนับสนุนงานของผู้ใช้งานทั่วไป ในการศึกษาขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีอากร

4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจาก

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการถาม-ตอบ ข้อสงสัยเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน

5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้

ผู้บริหาร

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้สนับสนุนการสืบค้นข้อมูลภายนอกหน่วยงานคดีภาษีอากร

6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้อง

ผู้บริหารใช้ตรวจสอบและหาตัวผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ในการมอบหมายให้ทำคดีสำคัญ

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการค้นหาและติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญ

### 7.ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน

ผู้บริหาร  
ผู้เชี่ยวชาญ  
ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร แจ้งข่าว แจ้งข้อมูลต่างๆ

### 8.ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน

ผู้บริหาร สนับสนุน การบริหารงานในการกำหนดการจัดทำกิจกรรมของสำนักงาน ไม่ว่าจะเป็น กำหนดระยะเวลาในการประชุม สัมมนา อบรม ฯลฯ และอาจใช้ในการมอบหมายงานให้บุคลากร ดำเนินการตามกรอบระยะเวลาที่ผู้บริหารกำหนด

ผู้เชี่ยวชาญ  
ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการตรวจสอบกิจกรรมของสำนักงาน

### 9.ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน

ผู้บริหาร  
ผู้เชี่ยวชาญ  
ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการร่วมกันพิจารณาในเรื่องที่เร่งด่วนที่เป็นปัญหาที่น่าสนใจตามสถานการณ์

### 10.ระบบ KMS จะต้องมี Blog( ที่แสดงความเห็น)

ผู้บริหาร  
ผู้เชี่ยวชาญ  
ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการแสดงความเห็นทั่วไป ๆ

### 11.ระบบ KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายอาชีพอากร)

ผู้บริหาร  
ผู้เชี่ยวชาญ  
ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้ในการแสดงความเห็น ในประเด็นวิธีพิจารณาคดีอากรในระบบเปิด และรวบรวมคำสำคัญของคดีอากร

## 12. ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)

ผู้บริหาร  
 ผู้เชี่ยวชาญ  
 ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ

## 13. Knowledge Pack (เพิ่มเติม)

ผู้บริหาร  
 ผู้เชี่ยวชาญ  
 ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ใช้เพื่อศึกษาเนื้อหาในเรื่องวิธีพิจารณาคดีภาคีอากร

สามารถสรุปข้อกำหนดการใช้งานระบบการจัดการความรู้ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท  
 ได้ดังนี้

ผู้ใช้	ความต้องการระบบ
ผู้บริหาร(อธิบดี รองอธิบดีและ อัยการพิเศษ)	1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาล
พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงาน/ นิติกร	2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) 3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอน การดำเนินคดีในรูปแบบผัง)
ผู้ใช้งานทั่วไป	4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหา ต่อเนื่อง 5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศ ต่างๆ ได้ 6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ 7. ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของ สำนักงาน 8. ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของ สำนักงาน 9. ระบบ KMS จะต้องมีส่วนประเด็นเร่งด่วน 10. ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความเห็น)

ผู้ใช้	ความต้องการระบบ
	11.ระบบ KMS จะต้องมีการ Wiki (สารานุกรมกฎหมาย)
	12.ระบบ KMS จะต้องมีการ Search (ระบบสืบค้น)
	13.ระบบ KMS จะต้องมีการ Knowledge Pack

สามารถสรุปการกำหนดสิทธิ์ ได้ดังนี้

ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย)	Read ,Write
ผู้เชี่ยวชาญ	Read ,Write, Edit
ผู้ใช้งานทั่วไป	Read ,Write
Knowledge Manager	Read, Write, Edit
Project Manager	Read, Write
Knowledge Engineer	Read ,Write, Delete, Edit
KMS Support	Read, Write

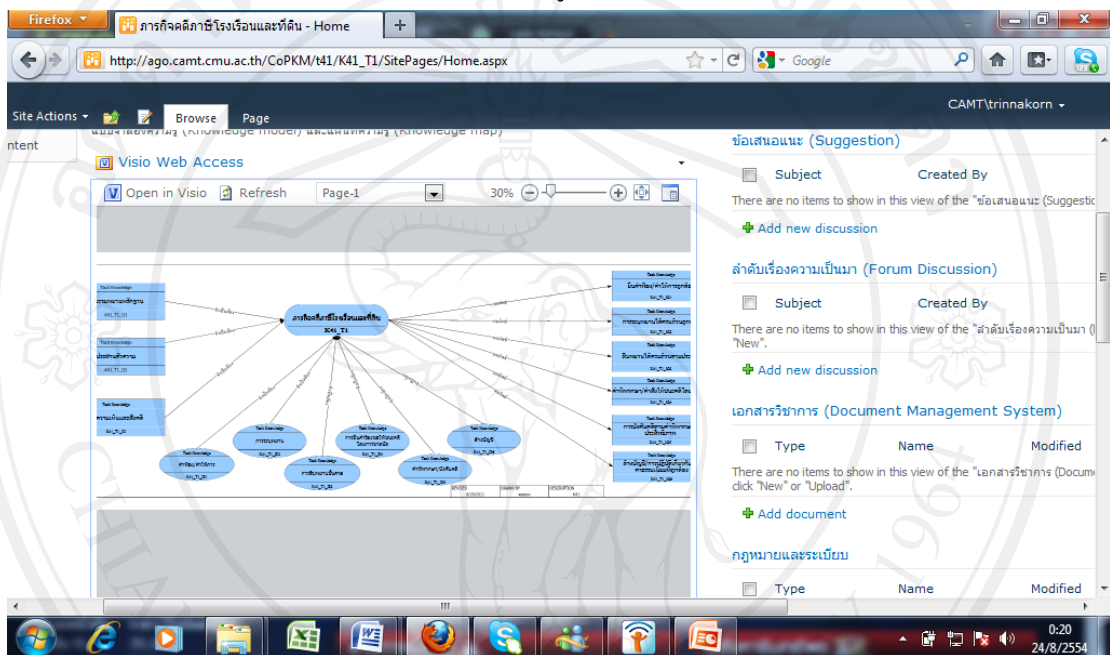
จากโครงสร้างดังกล่าวสามารถนำมาสร้างจริงได้ ดังนี้ (รูปที่ 5.1) โดยสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ที่ [http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41\\_T1/SitePages/Home.aspx](http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41_T1/SitePages/Home.aspx)

รูปที่ 5.1 ระบบ KMS คดีทนายที่ดิน (การดำเนินคดีในคดีทนายที่ดิน)



**คุณสมบัติของระบบและวิธีการใช้งานระบบ** (เนื่องจากระบบมีคุณสมบัติและการใช้งานมากจึงขอยกตัวอย่างนำเสนอขอสังเขป)

คุณสมบัติและการใช้งานระบบ KMS โดยใช้แก้ปัญหา ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอครบถ้วน ในการดำเนินคดีทนายโรงเรียนและที่ดิน ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาใช้งานได้ ที่ [http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41\\_T1/SitePages/Home.aspx](http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41_T1/SitePages/Home.aspx) หลังจากเข้ามาในระบบ KMS คดีทนายโรงเรียนและที่ดิน ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ 41 แล้ว จะได้หน้าที่ดังนี้

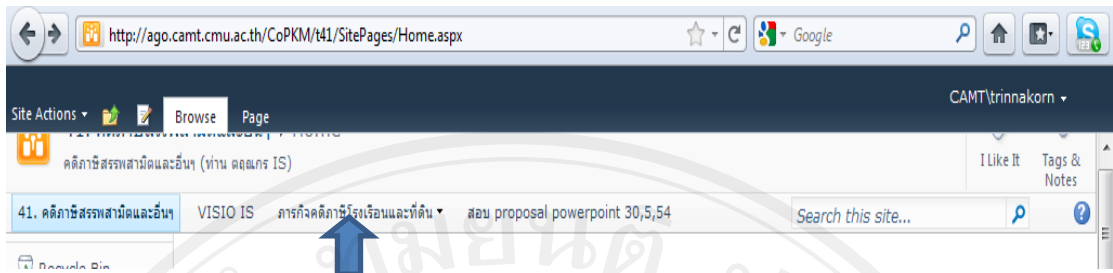


รูปที่ 5.1 ระบบ KMS คดีทนายโรงเรียนและที่ดิน (การดำเนินคดีในคดีทนายโรงเรียนและที่ดิน)

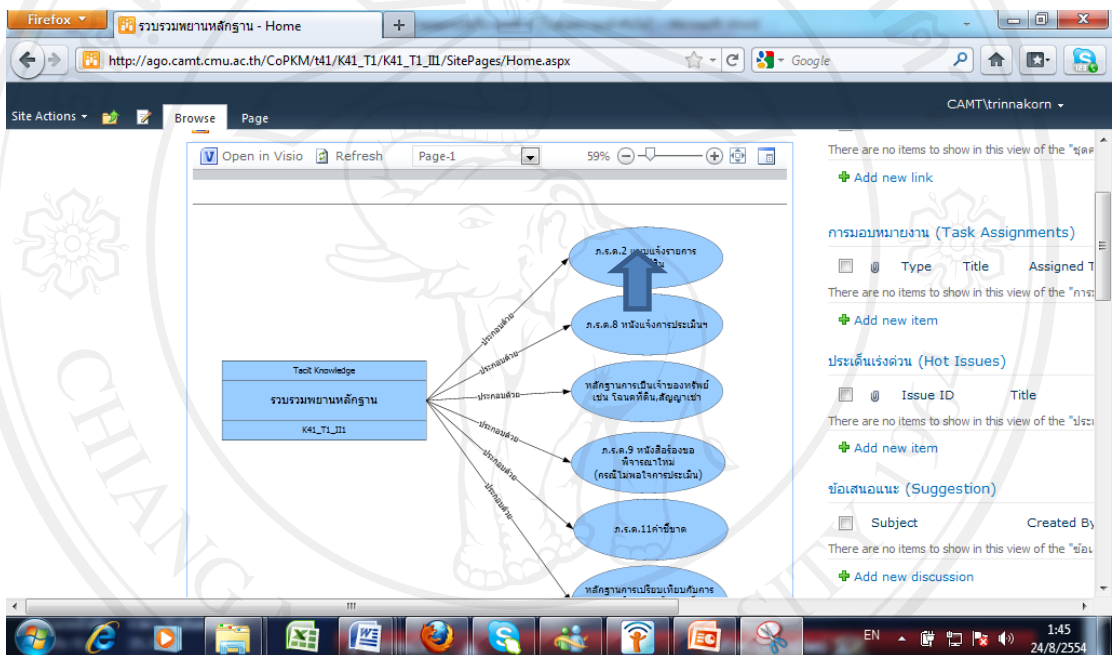
**คุณสมบัติและการใช้งาน** (เนื่องจากมีคุณสมบัติและการใช้งานมาก จึงขอยกตัวอย่างบางกรณี รายละเอียดดูที่ [http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41\\_T1/SitePages/Home.aspx](http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t41/K41_T1/SitePages/Home.aspx))

1. การเรียนรู้เพื่อดำเนินคดีทนายโรงเรียนและที่ดิน ผู้ปฏิบัติสามารถคลิกจากระบบ ตามลำดับได้

โดยด้านบนจะเป็นขั้นตอนการดำเนินคดี การทำคำให้การในคดีทนายโรงเรียนและที่ดิน ตามลำดับกระบวนการ ซึ่งสามารถคลิกเข้าไปเพื่อดูรายละเอียดในขั้นตอนนั้นๆ ได้ เช่น หากคลิกเลือกเมนู ทนายโรงเรียนและที่ดิน ระบบจะนำไปสู่ขั้นตอนกระบวนการในส่วนฐานะของทนายโรงเรียนและที่ดิน ว่า ต้องพิจารณาเรื่องใด ตามหลักการใดตามภาพตัวอย่าง



รูปที่ 5.2 ลึ่นชักความรู้ ระบบ KMS คติภาชีโรงเรียนและที่ด้น



รูปที่ 5.3 ความรู้ในระดับ Domain

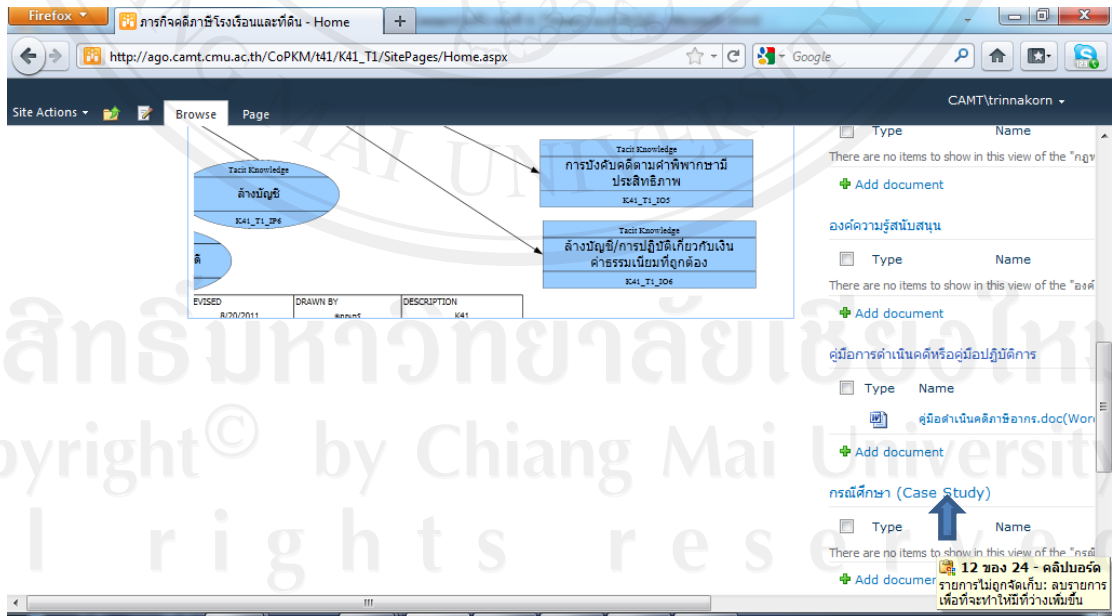
นอกจากจะคลิกที่เมนูลำดับชั้นตอนด้านซ้ายมือได้แล้วยังสามารถเลือกคลิกลงไปบนแผนภาพที่ต้องการจะรู้ลำดับชั้นตอนได้โดยตรง (ภาพประกอบที่ 4)



รูปที่ 5.4 การเลือกจาก Knowledge Map โดยตรง

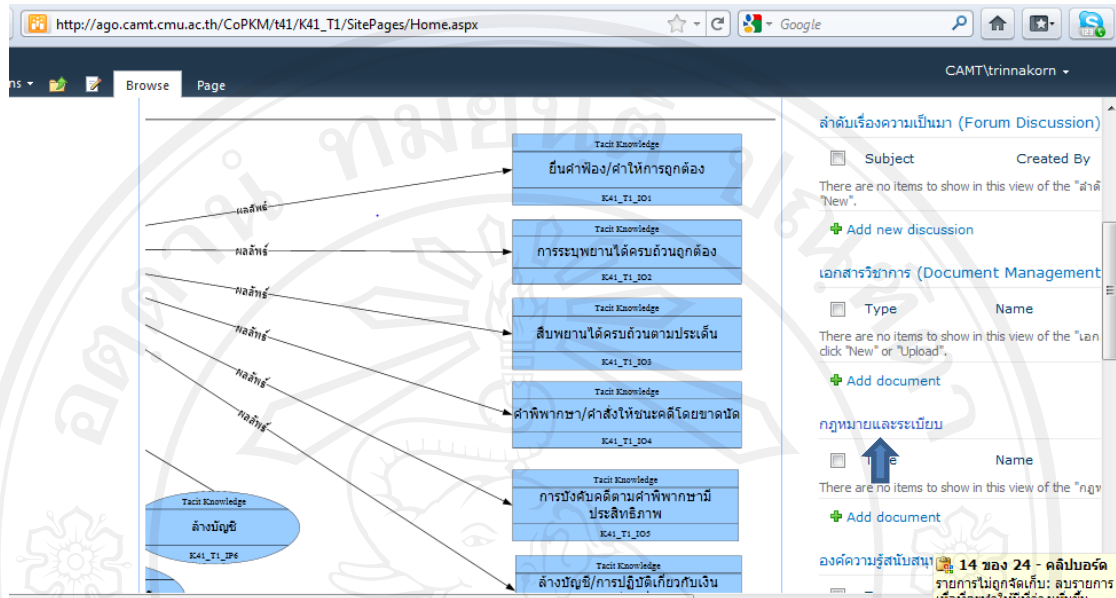
2. หลังจากที่เราทราบกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดินแล้วขั้นตอนต่อไปจะเป็นการทำงานโดยใช้ระบบ ซึ่งจะต้องได้ข้อเท็จจริงที่จะต้องทำโดยในขั้นตอนต่อไปจะต้องเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของที่เมนูคู่มือการดำเนินคดีหรือคู่มือปฏิบัติการแล้วเข้าไปในโฟลเดอร์เพื่อเลือกโฟลเดอร์ที่ต้องการ

3. กระบวนการในการทำงานให้เข้าไปที่ เมนูด้านขวามือ ที่ชื่อว่า กรณีศึกษา (Case Study) จะพบโฟลเดอร์ประเภทคดีต่างๆ เพียงเข้าไปใน โฟลเดอร์ประเภทคดีที่ต้องการ



รูปที่ 5.5 Case Study ของระบบ

4. การตรวจสอบข้อกฎหมายในการตรวจสอบข้อกฎหมายสามารถเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของชื่อเมนู กฎหมายและระเบียบ ก็จะได้กฎหมายและระเบียบที่จะต้องตรวจสอบได้



รูปที่ 5.6 กฎหมายและระเบียบของระบบ

### 5.1.2 รายงานออกแบบกิจกรรม MAN1

การสื่อสารกับคนในองค์กร(MAN1)

หลังจากที่มีการสร้างระบบ KMS ขึ้นมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะต้องทำการสื่อสาร ทำความเข้าใจกับคนในองค์กร ให้เห็นถึงประโยชน์และข้อดีของระบบ KMS การหาวิธีการให้ผู้บริหารขององค์กรสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจ หาทางให้คนเข้ามาใช้งานระบบ KMS

ซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แผนกิจกรรมการสื่อสารและการสาธิตระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปีที่ 1 (2555)

#### 1. กิจกรรม ทำความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร

รายละเอียดกิจกรรม

ชี้แจง รายละเอียดโครงการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน-

ปัญหาในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ ชี้แจงรายละเอียดความสำคัญ-

-เสนอแนวทางการแก้ไข โดยใช้ระบบการจัดการความรู้โดยปรับใช้ทฤษฎี Learning in

Action

ชี้แจงประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้-

เสนอรายละเอียด เพื่อกำหนดตัวคณะทำงาน เพื่อดูแลระบบการจัดการความรู้คดีภาษี-  
โรงเรียนและที่ดินประกอบไปด้วย

- Knowledge Manager
- Project Manager
- Knowledge Provider
- Knowledge Engineer
- Knowledge Support

#### กลุ่มเป้าหมาย

- อธิบดีอัยการ
- รองอธิบดีอัยการ
- อัยการพิเศษฝ่าย 4-1

#### วัตถุประสงค์ / เป้าหมาย

- เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและสนับสนุนแนวทางในการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรียนและที่ดิน
- เพื่อให้ได้รายชื่อคณะทำงาน โครงการระบบการจัดการความรู้ (MAN2)
- เพื่อให้ได้แนวทางการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้

#### วิธีดำเนินงาน

- 1( สาธิตระบบ KMS และสื่อสารกับ KM Team ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการจัดการความรู้ในการนำไปใช้ในการสนับสนุนการดำเนินคดี
- 2( ฝึกอบรมผู้บริหาร อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่าย โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Experimental Learning (เรียนรู้โดยการทดลอง โดยการเข้าไปสาธิตการใช้งานทั่วไปของระบบ KMS แต่จะเน้นในส่วนการใช้งานในระบบด้านการบริหารเพื่อกำหนดนโยบาย สั่งการ การวางแผนปฏิบัติในการดำเนินคดี เช่น วิธีการมอบหมายงาน ผู้ได้บังคับบัญชา
- 3( ฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไปโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Experimental Learning (เรียนรู้โดยการทดลอง โดยแนะนำวิธีการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูล ( ) ในระบบมาสนับสนุนการตัดสินใจและปฏิบัติงานในการดำเนินคดี เช่น วิธีการสืบค้น(Search) กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง การเข้าไปแสดงความคิดเห็น )Blog) ในระบบ และส่วนของประเด็นเร่งด่วน เป็นต้น
- 4( ฝึกอบรม KE และผู้ใช้งานทั่วไปโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Intelligent Learning (เรียนรู้โดยการสืบความลับ เป็นการฝึกอบรม โดยวิธีการสืบความลับจาก ( ) องค์กรลักษณะเดียวกันได้แก่ ศาลภาษีอากรกลาง ศาลยุติธรรม ศาลฎีกา โดยใช้วิธีสืบค้น(Search)

คำพิพากษา คำสั่งของ ศาลภาษีอากรกลาง ศาลยุติธรรม ศาลฎีกา บทความ หรืออาจใช้วิธีการ/  
 ) สอบถามผู้เชี่ยวชาญ(Inquiry) โดยการสัมภาษณ์แล้วนำความรู้ดังกล่าวมาวิเคราะห์ สังเคราะห์  
 จากนั้นจึงให้เจ้าหน้าที่ IT ร่วมกับ KE นำความรู้เข้าสู่ระบบ KMS เพื่อให้ Cop สำนักงานอัยการ  
 พิเศษฝ่ายคดีภาษีอากร 2 ได้นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินคดี  
 5( ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ IT ให้มีความรู้วิธีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ

## 2. กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้

### วิธีดำเนินงาน

1เดือน 2 กิจกรรม มุมกาแฟ ภายในสำนักงาน ระยะเวลา ทุก (   
 จัดประชุมพนักงานอัยการภายในสำนักงาน ให้แต่ละคนเล่าเรื่องเกี่ยวกับ -  
 ประสบการณ์ความสำเร็จในการดำเนินคดีในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาให้พนักงานอัยการท่านอื่นฟัง  
 ฝ่ายเลขานุการร่วมกับ -KE ของสำนักงาน จัดทำสรุปประเด็นสำคัญที่ทำงาน  
 นั้นประสบความสำเร็จ  
 -นำข้อมูลมาวิเคราะห์แล้วนำเสนอ KM TEAM แล้วส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ IT หรือ  
 ส่งให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้เพื่อนำเข้าสู่ระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด

## 3. กิจกรรมในส่วนของ KM Team

ประชุมร่วมกับ KM Team และคณะทำงาน โครงการจัดการความรู้เพื่อ  
 ชี้แจง รายละเอียดโครงการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน-  
 เพื่อร่วมกันกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้ตามทฤษฎี-Learning in Action

### กลุ่มเป้าหมาย

-คณะทำงาน KM Team ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

### วัตถุประสงค์ /เป้าหมาย

เพื่อเสนอกิจกรรม ในการดำเนินการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดินตามทฤษฎี-  
 Learning in Action ได้แก่

กิจกรรม มุมกาแฟคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินประจำทุกสองเดือน-

### วิธีดำเนินงาน

1) ฝึกอบรมหัวหน้า KM Team ประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Leading  
 Learning (เรียนรู้ในการนำการเรียนรู้) โดยสื่อสารกับหัวหน้า KM Team เพื่อให้เป็นผู้นำในการ  
 เรียนรู้โดยให้เปิดใจรับข้อมูลและแนวคิดใหม่ ๆ ของ KM Team ไม่ควรยึดติดกับแนวความคิดหรือ

ประสบการณ์เดิม ๆ หากมีพนักงานอัยการย้ายเข้ามาใหม่จะต้องมีการสอนงาน ( Coaching) ให้รู้ถึงระบบ KMS ให้แก่พนักงานอัยการที่ย้ายเข้ามาใหม่

2) ฝึกอบรม KM Team ประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Experimental Learning (เรียนรู้โดยการทดลอง โดยแนะนำวิธีการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลในระบบมา (สนับสนุนการตัดสินใจและปฏิบัติงานในการดำเนินคดี เช่น วิธีการสืบค้น )Search) กฎหมายระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง การเข้าไปแสดงความความคิดเห็น )Blog) ในระบบ และส่วนของประเด็นเร่งด่วน เป็นต้น

### 3. กิจกรรมตามทฤษฎี (Learning in Action)

กิจกรรม มุมกาแฟคดีภาษี โรงเรือนและที่ดินประจำเดือน (เดือนละ 2 ครั้ง)

-ชี้แจงวัตถุประสงค์เป้าหมาย งบประมาณ ในการดำเนินการ และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการดำเนินการ

-ชี้แจงรายละเอียด แนวทางวิธีการดำเนินกิจกรรม

#### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญคดีภาษี โรงเรือนและที่ดิน-

มอบหมาย-KE คณะทำงานโครงการฯเป็นเลขานุการในการบันทึกข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อจัดทำ ตรวจสอบและอนุมัติแล้วนำเสนอเผยแพร่ในระบบ,เสนอ,KMS

#### วัตถุประสงค์ /เป้าหมาย

-เพื่อทบทวนประเด็นปัญหาในการดำเนินคดีภาษี โรงเรือนและที่ดินในรอบเดือนที่ผ่านมาตามทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน )Learning in Action เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานนำมาทบทวนแล้วนำขึ้นเป็นข้อมูลเผยแพร่ให้ผู้ใช้งานระบบได้ศึกษา เพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี

#### ปีที่ 2 (2556)

##### 1. กิจกรรมมุมกาแฟ

วัตถุประสงค์ เพื่อทบทวนประเด็นปัญหาในการดำเนินคดีภาษี โรงเรือนและที่ดินในรอบ : สองเดือนที่ผ่านมาแล้วนำขึ้นเป็นข้อมูลเผยแพร่ให้ผู้ใช้งานระบบได้ศึกษาเพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีเพื่อจัดเก็บข้อมูลมาจัดทำชุดความรู้ไว้ศึกษาหรือนำมาปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน

วิธีดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานได้พบปะพูดคุย/ จัดให้มีการประชุมโดยให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ: ครั้ง และ / แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์โดยกำหนดวันเวลาที่แน่นอนสองเดือน บันทึกรายชื่อข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อจัดนำเสนอเผยแพร่ในระบบKMS

2. กิจกรรม 5 ส.+ KM การป)รับสำนักงานให้อู่ต่อการจัดการความรู้ กิจกรรมนี้เป็น ( แนวความคิดของ เรือโทสายันต์ สุโขพิช และนางสาวปรียานุช เขยกิจวงศ์ ที่ได้นำเสนอไว้ในวิชา สัมมนา3 ในหัวข้อ การดำเนินคดีอนุญาโตตุลาการ )K 54 ซึ่งเป็นแนวความเห็นที่ดีมากจึงได้นำมา ( นำเสนอไว้ด้วย

วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างบรรยากาศให้อู่ต่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงาน :  
วิธีดำเนินงาน :

สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้-  
แบ่งส่วนพื้นที่ในสำนักงาน แบ่งส่วนพื้นที่ในสำนักงานออกเป็น Zone ต่าง ๆ เช่น KM Comer เพื่อทำกิจกรรม KM หรือ สร้างมุมสภากาแฟ (Knowledge Café) เพื่อเป็นแหล่ง แลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสารหรือแพร่กระจายความรู้ซึ่งก่อให้เกิดการไหลเวียนข้อมูลข่าวสาร จากคนหนึ่งไปสู่คนหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว

สนับสนุน-

มีความสุขความพอใจ ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

สร้างสรรค์-

ช่วยกันคิดพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

สื่อสาร-

มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์กร

สามัคคี-

ทำงานเป็นทีม ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น

3. กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน(Peer Assist)กิจกรรมนี้เป็นแนวความคิดของ เรือโทสายันต์ สุโขพิช และนางสาวปรียานุช เขยกิจวงศ์ ที่ได้นำเสนอไว้ในวิชาสัมมนา 3 ในหัวข้อ การดำเนินคดี อนุญาโตตุลาการ)K 54ซึ่งเป็นแนวความเห็นที่ดีมากจึงได้นำมานำเสนอไว้ด้วย (

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้เชี่ยวชาญจาก บุคคลภายนอก

วิธีดำเนินงาน หากมีคดีสำคัญหรือประเด็นข้อกฎหมายที่พนักงานอัยการเจ้าของสำนวน : ไม่อาจตัดสินใจได้ให้ผู้บริหารจัดการประชุมร่วมกันภายในสำนักงานหรือเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ ตอบข้อซักถามในประเด็นนั้น



กิจกรรมนี้สามารถดำเนินกิจกรรมได้ในระบบ KMS ในส่วนประเด็นเร่งด่วน

### ปีที่ 3 (2557)

#### 1. กิจกรรมมุมมองภาพ

วัตถุประสงค์ : เพื่อทบทวนประเด็นปัญหาในการดำเนินคดีภายในโรงเรือนและที่ดินในรอบสามเดือนที่ผ่านมาแล้วนำขึ้นเป็นข้อมูลเผยแพร่ให้ผู้ใช้งานระบบ ได้ศึกษาเพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีเพื่อจัดเก็บข้อมูลมาจัดทำชุดความรู้ไว้ศึกษาหรือนำมาปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน โดยร่วม Share ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่แต่ละคนได้พบในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีการนำ Case การปฏิบัติงานคดีที่สำคัญนำมาวิเคราะห์ร่วมกัน รวบรวมเก็บไว้พร้อมถ่ายทอดความรู้ให้กับ KM Team รุ่นต่อไป เพื่อเป็นความรู้ฝังองค์กรให้สามารถพัฒนาระบบได้ตลอดไป

วิธีดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานได้พบปะพูดคุย/ จัดให้มีการประชุมโดยให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์โดยกำหนดวันเวลา ที่แน่นอนสามเดือน ครั้ง และบันทึก / ข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อจัดนำเผยแพร่ในระบบKMS

2. กิจกรรมวันขอความรู้จากผู้จากลา กิจกรรมนี้เป็นแนวความคิดของ เรือโทสายันต์ สุโขพิช และนางสาวปรียานุช เขยกิจวงศ์ ที่ได้นำเสนอไว้ในวิชาสัมมนา 3 ในหัวข้อ การดำเนินคดีอนุญาโตตุลาการ)K 54ซึ่งเป็นแนวความเห็นที่ตีมากจึงได้นำมานำเสนอไว้ด้วย (

วัตถุประสงค์ เพื่อจับความรู้ในส่วนที่เป็น :Tacit Knowledge จากพนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการที่จะเกษียณอายุราชการ

วิธีดำเนินงาน สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ จัดสัมมนาถ่ายทอด :

ความรู้จากพนักงานอัยการและ ข้าราชการตุลาการที่จะเกษียณอายุราชการ มอบหมายให้พนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการที่เรียนจบหลักสูตรKM จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการจับความรู้ผู้ที่จะเกษียณอายุราชการแล้วนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ แล้วส่งข้อมูลให้ สปร เพื่อพิจารณาจัดเก็บไว้ในระบบKMS

3. กิจกรรมโครงการแอบมอง KM ช้างบ้าน กิจกรรมนี้เป็นแนวความคิดของ นางทิพยา เสือพิก และนางสาวดาวัลย์ วิเศษ ที่ได้นำเสนอไว้ในวิชาสัมมนา 3 ในหัวข้อ การดำเนินคดีภายในศาลฎีกา (K 40) ซึ่งเป็นแนวความเห็นที่ตีมากจึงได้นำมานำเสนอไว้ด้วย

วัตถุประสงค์ :เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ที่ทำงานในโครงการจัดการความรู้คดีภายในโรงเรือนและที่ดิน และเพื่อสนับสนุนให้เกิดแนวคิดใหม่ๆในการจัดการความรู้

วิธีดำเนินงาน :เป็นโครงการศึกษา ดูงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรทั้งในด้านการจัดการ และการใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ในด้านต่างๆ

## ส่วนที่ 2 แผนกิจกรรมการสาธิตระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

### กิจกรรม

เนื่องจากสำนักงานคดีภาษีอากรมีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชา รองอธิบดี 2 คน และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีภาษีอากร 1-4 มีอัยการพิเศษฝ่ายเป็นหัวหน้ามีพนักงานอัยการ นิติกร ชุกรกร รวม 54 คน

1. โครงการสาธิตระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดินให้แก่ คณะทำงาน (KM Team) ด้านคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2. โครงการสาธิตระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดินให้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ในสำนักงานคดีภาษีอากร

### รายละเอียดกิจกรรม

- จัดประชุมกลุ่ม KM Team ด้านคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อสาธิตระบบ KMS คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- จัดประชุมกลุ่มผู้ใช้งานในสำนักงานคดีภาษีอากรเพื่อสาธิตการใช้งานระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

### กลุ่มเป้าหมาย

-คณะทำงาน KM Team คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 9 คน

-พนักงานอัยการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคดีภาษีอากรอกร จำนวน 54 คน

### วัตถุประสงค์ /เป้าหมาย

-เพื่อให้คณะทำงาน KM Team มีความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบการจัดการความรู้ได้

-เพื่อรับข้อเสนอแนะจากคณะทำงาน KM Team และนำไปปรับปรุงระบบ

-เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความเข้าใจและสามารถใช้ระบบการจัดการความรู้ได้

-เพื่อรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานนำมาปรับปรุงในการพัฒนาระบบ ครั้งต่อไป

จากที่จัดทำแผนกิจกรรม KM เพื่อให้บรรลุนโยบายที่สำนักงานคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
ควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายภาษีอากรทุกประเภทมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการ  
ดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยมีแผนดำเนินการระยะเวลา 3 ปีโดยการนำทฤษฎีการจัดการ  
ความรู้มาประยุกต์ใช้ภายใต้ภารกิจของงานการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินเพื่อให้ระบบที่ได้  
จัดทำในเบื้องต้นมีความสมบูรณ์ โดยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษา ภารกิจ หน้าที่ วิสัยทัศน์
2. ศึกษา ระบบ KMS ที่จะส่งเสริม สนับสนุน ภารกิจงาน และวิสัยทัศน์อย่างไร
3. ทำความเข้าใจกับผู้บริหารขององค์กร
4. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ กับคนในองค์กร
5. สร้างแรงจูงใจ

#### 1. ศึกษา ภารกิจ หน้าที่ วิสัยทัศน์

##### วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2551-2554

“สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากลในการอำนวยความยุติธรรม การ  
รักษาผลประโยชน์ของรัฐการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้าง  
ความเป็นธรรมในสังคม “

##### นโยบายสำนักงานอัยการสูงสุด

พัฒนาการดำเนินคดีแพ่ง คดีปกครอง และให้คำปรึกษาหารือกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ  
รวดเร็วทันต่อเวลา รวมตลอดถึงพัฒนาระบบการบังคับคดีรักษาประโยชน์ของรัฐให้บังเกิด  
ประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

##### อำนาจ หน้าที่ สำนักงานคดีภาษีอากร

1. รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงาน  
อัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลภาษีอากรกลาง
2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

##### วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้”  
(Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้ “

### วิสัยทัศน์การจัดการความรู้สำนักงานคดีภาษีอากร

“สำนักงานคดีภาษีอากรใช้ระบบการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนและพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐ”

#### การวิเคราะห์ (SWOT) การจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

##### จุดแข็ง (Strengths)

1. มีพนักงานอัยการผู้มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน มานาน สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้อย่างดีเยี่ยม
2. สำนักงานคดีภาษีอากรมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเฉพาะ
3. พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคดีภาษีอากรมีทัศนคติที่ดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ของสำนักงาน

##### จุดอ่อน (Weaknesses)

1. ในปัจจุบันยังไม่มีระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินคดีของพนักงานอัยการในสำนักงานคดีภาษีอากร
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ
3. บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานคดีภาษีอากรยังขาดทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

##### โอกาส (Opportunities)

1. อัยการสูงสุดได้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาการดำเนินคดีแพ่ง คดีปกครอง และให้คำปรึกษาหารือกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อเวลา รวมตลอดถึงพัฒนาระบบการบังคับคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐให้บังเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม
2. สำนักงานอัยการสูงสุดมีนโยบายในการจัดการความรู้ ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2561 และแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
3. สำนักงานอัยการสูงสุดและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความรู้ สำหรับสำนักงาน

อัยการสูงสุด เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการเป็นที่ปรึกษาในการสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่อใช้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีศักยภาพ สามารถดำเนินคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

#### อุปสรรค (Treats)

1. ในปัจจุบันสำนักงานคดีภาษีอากรไม่มีระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อใช้ในกลุ่มคนทำงานคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. สำนักงานอัยการสูงสุด ขาดการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ในด้านการสร้างระบบการจัดการความรู้โดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนการทำงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร (Knowledge Decision) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) กลุ่มผู้ใช้ความรู้ในการทำงาน (Knowledge Worker) เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกลุ่มคนทำงานคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน และเป็นแหล่งสนับสนุนด้านข้อมูล เอกสารในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

#### สรุปผลการวิเคราะห์ (Swot)

จากข้อมูลการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคในการสร้างระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีภารกิจในการพัฒนาการดำเนินคดีแพ่ง คดีปกครอง และให้คำปรึกษาหารือกฎหมายให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วทันต่อเวลา รวมถึงตลอดถึงพัฒนาระบบการบังคับคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐให้บังเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน (เป็นการดำเนินคดีภาษี) จึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการ ( อากรในส่วนการดำเนินคดีแพ่งในศาลภาษีอากรกลาง ดำเนินคดี ทั้งการวินิจฉัยสั่งคดีและการดำเนินคดีชั้นศาลให้มีมาตรฐานความเป็นกลาง เทียบธรรม จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยการสร้างระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการ และเจ้าหน้าที่ ในการเป็นแหล่งข้อมูล เอกสาร ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้สามารถสืบค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยมีระบบการจัดการความรู้ KMS มีระบบงานที่สนับสนุน เช่น

กระดานสนทนาต่อเนื่อง (Forum Discussion) และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน (Contact) ระบบประมวลคำถาม – คำตอบ (FAQ) แผนภาพความรู้ที่สามารถศึกษาให้เข้าใจได้ง่าย ประกอบกับพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคดีภาษีอากรมีทัศนคติที่ดีใน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลสนับสนุนให้การจัดการความรู้ ประสบผลสำเร็จได้ แต่ต้องมีการสื่อสาร ทำความเข้าใจให้พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ใน สำนักงานมีความรู้ในการใช้งานระบบการจัดการความรู้ และการใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการ ความรู้ในด้านต่างๆ ว่าสามารถสนับสนุนการทำงานอย่างไร เนื่องจากเป็นหัวใจหรือวัตถุประสงค์ ของการจัดการความรู้ เพราะถึงแม้ว่าสำนักงานคดีภาษีอากรมีการสร้างระบบการจัดการความรู้คดี ภาษีโรงเรือนและที่ดินขึ้นมาใช้งาน แต่หากว่าผู้ที่เกี่ยวข้องไม่มีการใช้ประโยชน์จากระบบที่มีอยู่ก็ ไม่สามารถทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ และในการจัดการความรู้ดังกล่าวย่อมไม่เกิดผลแต่ อย่างไม่ใด ดังนั้น จึงต้องมีแผนกิจกรรมในการสื่อสารระบบการจัดการความรู้คดีภาษีโรงเรือนและ ที่ดินให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและใช้งานได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการ ดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. ศึกษาระบบ KMS ที่จะส่งเสริม สนับสนุน ภารกิจงาน และวิสัยทัศน์อย่างไร

ระบบ KMS เป็นตัวช่วยขับเคลื่อน ภารกิจตามวิสัยทัศน์ กล่าวคือ ในระบบ KMS ที่จะสร้าง ขึ้น โดยใช้ SharePoint จะมี FUNCTION การใช้งาน ที่ชื่อว่า CALENDAR หรือปฏิทินกิจกรรม หรือหากระบบที่จะสร้างขึ้นในอนาคตไม่ได้ใช้ SharePoint ในเบื้องต้น ก็สามารถให้หลักการของ CALENDAR ไปประยุกต์ใช้ได้ โดยระบบอื่น เช่น Open Source จะมี Module ประเภทนี้ไว้ให้ ใช้งานอยู่แล้ว โดยจะใช้ข้อมูลการดำเนินคดีของพนักงานอัยการในสำนักงานคดีภาษีอากร เป็น ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินคดี เช่น เลขคดี ชื่อคู่ความและวันนัด ที่มีการดำเนินการมาใส่ไว้ในปฏิทิน กิจกรรมนี้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลของการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยในส่วนนี้ (CALENDAR) จะให้สิทธิแก่ผู้ใช้งานทั่วไป สามารถเข้ามาดูปฏิทินกิจกรรมนี้ได้ โดยเป็นแบบ Anonymousที่สามารถดู หรือ READ ข้อมูลได้อย่างเดียว ไม่สามารถ EDIT DELETE และ ADD ได้ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการแก่ผู้ใช้งานระบบในการดูและสืบค้นข้อมูลคดีภาษี โรงเรือนและที่ดิน ในชั้นพนักงานอัยการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งตามปกติการติดตามข้อมูลคดีจะใช้ การมาติดต่อที่สำนักงานหรือทางโทรศัพท์และเป็นการรักษาความยุติธรรมและผลประโยชน์ของ คู่ความอย่างรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อที่สำนักงานและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ไม่ จำเป็นต้องในเวลาราชการ

### 3. ทำความเข้าใจกับผู้บริหารขององค์กร

โดยจะต้องมีการนำเสนอข้อมูลข้างต้น(ระบบสามารถสนับสนุนวิสัยทัศน์ในเรื่องใด อย่างไร)ต่อผู้บริหารที่มีอำนาจ หรืออธิบดี เพราะผู้บริหาร ต้องดำเนินการให้วิสัยทัศน์บรรลุผล หากสามารถนำเสนอวิถีทางที่จะทำให้วิสัยทัศน์บรรลุผลได้ แนวโน้มที่ผู้บริหารจะเห็นด้วยและสนับสนุนก็จะมีสูง และหากผู้บริหารสนับสนุนแล้ว กระบวนการในการประชาสัมพันธ์กับคนในองค์กรก็จะเป็นไปได้โดยง่าย หรืออาจใช้การออกคำสั่งให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติได้ ดังนั้น จึงต้องนำวิสัยทัศน์มาศึกษาและหาวิธีการนำระบบการทำงานของ KMS ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้วิสัยทัศน์บรรลุผล ตามเป้าหมายของผู้บริหาร

### 4. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ กับคนในองค์กร

การทำความเข้าใจกับคนในองค์กร เนื่องจากในส่วนนี้จะเป็นการเข้าไปพูดคุยและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติ วิธีเดียวที่ผู้ปฏิบัติจะเห็นพ้องและยอมรับระบบ ก็คือ ผู้ปฏิบัติจะต้องได้ประโยชน์จากระบบ และประโยชน์ที่จะเห็นผลได้ดีที่สุดในการทำงานแล้ว ก็คงหนีไม่พ้น การลดระยะเวลาในการทำงาน โดยในการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรนี้ จะต้องชี้ให้เห็นถึงการที่คนในองค์กรเข้ามาใช้งานระบบแล้วจะได้อะไร

4.1 โดยในระบบจะมีขั้นตอนการดำเนินคดีภายในโรงเรือนและที่ดิน ผู้ปฏิบัติสามารถเข้ามาศึกษาขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินคดีได้ โดยจะเป็นในรูปแบบ Knowledge Map ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย สามารถคลิกเพื่อเข้าไปตามลำดับเนื้อหาจนถึงเอกสารข้อมูลที่สนับสนุนในเรื่องนั้น ๆ

4.2 ในระบบจะมีตัวอย่างการดำเนินคดีภายในโรงเรือนและที่ดิน คำฟ้องประเภทคดีต่าง ๆ หนังสือราชการ และแบบเอกสารที่ต้องใช้ ที่เป็นในรูปแบบที่สามารถปรับข้อเท็จจริงให้เข้ากับแบบได้ หรือเป็นแบบที่สามารถเติมข้อความได้ ทำให้ผู้ใช้งานลดระยะเวลาในการทำงานไม่ต้องร่างคำฟ้อง และร่างเอกสารเองทั้งหมด ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปในระบบ คีย์ข้อมูลที่ต้องการ แล้วก็ สามารถ Copy ต้นแบบมาใช้แก้ไข เพิ่มเติมได้

4.3 ระบบจะสนับสนุนวันนัดทำการของพนักงานอัยการ ซึ่งพนักงานอัยการไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เวลาใด ก็จะสามารถเข้ามาตรวจสอบวันนัดต่าง ๆ ในการดำเนินคดีของตนเองได้ตลอดเวลา

4.4 ระบบเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ ที่สามารถศึกษา ค้นคว้าได้ตลอดเวลา

4.5 ระบบจะมีการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหาในการทำงานจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

- ส่วนวิธีการก็จะใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดย

1)ทำหนังสือขออนุญาต จัดทำหนังสือเวียนแจ้ง ระบบ

KMS

- 2) ทำหนังสือขออนุญาตแจ้ง ระบบ KMS ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน
- 3) ขออนุญาตปิดประกาศ โฆษณา ระบบ KMS ณ สำนักงาน

## 5. การสร้างแรงจูงใจ

ซึ่งคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นคดีเฉพาะในส่วนแพ่งที่ต้องนำไปฟ้องร้องในศาลชั้นอุทธรณ์ (ศาลภาษีอากรกลาง) ในการดำเนินคดีต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ จึงต้องอาศัยผู้มีความรู้เฉพาะ และพนักงานอัยการที่ดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินควรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการดำเนินคดีแพ่งมาก่อนจะช่วยให้ การเรียนรู้ในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินได้ง่ายขึ้น ดังนั้นการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องเรียนรู้กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องในด้านข้อกำหนดคดี สิ่งต่างๆเหล่านี้จะมีได้ก็ด้วยการพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มเติม ขึ้นไปเรื่อยๆ ตามทฤษฎี Learning in Action ของ David A. Garvin ซึ่งได้แบ่งประเภทการเรียนรู้ไว้ 4 รูปแบบ

1. การเรียนรู้โดยการสืบความลับ(Intelligence Learning)
2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)
3. การเรียนรู้โดยการทดลอง(Experimantal)
4. การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning)

ซึ่งเหมาะสมในการนำมาปรับใช้ในการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีภาษีอากร ในส่วนของการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้น ทั้งในส่วนของผู้ที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญ ในการดำเนินคดีก็ยังคงต้องเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาจากการทบทวนประสบการณ์ที่ผ่านมาถึงผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินการ เพื่อให้ได้เทคนิค ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน และใช้ในการปรับปรุงวิธีการทำงาน และสำหรับคนใหม่ซึ่งยังไม่เคยดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินก็ต้องอาศัยการเรียนรู้ สอบถามจากผู้รู้ สืบค้นข้อมูล เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ดังนั้นระบบการจัดการความรู้สามารถสนับสนุนการทำงานให้แก่กลุ่มคนทำงานข้างต้นได้

ดังนั้นต้องนำทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ กล่าวคือ คนทำงานมักจะเรียนแบบหรือหาต้นแบบจากการทำงานของคนอื่นที่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น จะต้องมีการนำคำฟ้อง/คำให้การคดีภาษีอากร ในทุกๆ ประเภทคดีที่คนทำงานแล้วประสบความสำเร็จ เช่น ชนคดี หรือวางหลักการที่เป็นที่ยอมรับของนักกฎหมาย หรือที่เป็น Case Study มาลงเป็นตัวอย่างในระบบ เพื่อจูงใจให้คนทำงานได้เข้ามาศึกษาตัวอย่างนั้นๆ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานเข้ามาศึกษาได้ว่าการทำคำฟ้องอย่างไรถึงสามารถชนะคดีนั้นๆ ได้ เพราะเหตุใด และการที่ผู้ใช้งานเข้ามา



ใช้งานในระบบการจัดการความรู้ การเข้ามาใช้งานก็ได้ นำทฤษฎีการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ ตามทฤษฎีเรียนรู้โดยสืบความลับ กล่าวคือ

1. ในการใช้งานระบบ เมื่อผู้ใช้งานต้องการศึกษาตัวอย่างจากทำคำฟอง/คำให้การในคดีภายในคดีภายในคดีที่คิด โรงเรือนและที่ดิน จากระบบก็จะต้องเข้ามาสืบค้นข้อมูลจากระบบ ตัวอย่างคำฟอง/คำให้การ ประเภทคดีต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search) หรือการใช้งานในระบบผู้ใช้งานตนเองได้ปฏิบัติตามทฤษฎีเรียนรู้โดยสืบความลับ การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search) ไปในตัว ซึ่งเป็นการทำทฤษฎีการจัดการความรู้มาผสมผสานกับการทำงานทำให้คนทำงานไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นภาระเพิ่มขึ้น

2. ในการใช้งาน เมื่อผู้ใช้งานมีปัญหาในการทำคดี ผู้ใช้งานสามารถใช้ Function สอบถามขอคำปรึกษา และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญของระบบได้ เช่น กระดานสนทนา ตั้งกระทู้ถามผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะเป็นการเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) หรือการใช้งานในระบบผู้ใช้งานจะไม่ต้องรู้ตัวเลยว่าได้ ตนเองได้ปฏิบัติตามทฤษฎีเรียนรู้โดยสืบความลับ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ไปในตัวซึ่งเป็นการทำทฤษฎีการจัดการความรู้มาผสมผสานกับการทำงานทำให้คนทำงานไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นภาระเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้น ในการสร้างแรงจูงใจ จะได้นำทฤษฎี Learning In Action โดยใช้หลักการของการเรียนรู้เพื่อเป็นผู้นำการเรียนรู้ (Leading Learning) มาประยุกต์ใช้ นั่นก็คือ ผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กร จะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้งานระบบ ผู้บริหารต้องทำตัวเป็นแบบอย่างในการเข้ามาใช้งานระบบ เช่น ในการค้นหาข้อมูลคดีข้อมูลคำฟอง/คำให้การเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการชี้แจงต่อองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกการตรวจสอบคุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญเพื่อมอบหมายงานหรือปรึกษาในเรื่องที่ผู้ยื่นเชี่ยวชาญ ตั้งคณะทำงานตามความเชี่ยวชาญ

### สรุปแผนระยะ 1-3 ปี

#### ปี 1 ควรได้

ระบบ-KMS คดีภายในโรงเรือนและที่ดิน (ปฏิทินกิจกรรม)

ผู้เชี่ยวชาญ-

-KM Team ด้านคดีภายในโรงเรือนและที่ดิน

- จัดประชุมกลุ่ม ผู้บริหาร ,COP, KM Team คดีภายในโรงเรือนและที่ดิน เพื่อสื่อสารและทำ

ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ KMS ที่ได้สร้างขึ้น พร้อมร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้าง และปรับปรุงระบบ KMS ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานให้มากที่สุด

## ปี 2 ควรได้

- คู่มือการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน
- ชุดความรู้คดีตัวอย่าง/

จัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยนำทฤษฎี (Learning in Action) Mode เรียนรู้จากหน้างาน จากการปฏิบัติงานจริง เทคนิคในการทำงาน/ มาใช้ โดยจัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับวิธี (ร่วมกัน ศึกษางานและฝึกปฏิบัติงานจริง และให้มีการจัดกลุ่มรวบรวมตัวอย่างคดี (Case Study) และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ Knowledge base และ Knowledge Pack มาบรรจุลงในระบบ KMS งานคดีภายในโรงเรียนและที่ดินต่อไป

## ปี 3 ควรได้

- KM Team ด้านคดีภายในโรงเรียนและที่ดินที่มีความพร้อมในการปรับปรุงต่อยอดความรู้ตัวเองต่อไป

- จัดให้มีการประชุมสัมมนาร่วมกันทุก 3 เดือน เพื่อทบทวนและแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยร่วม Share ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่แต่ละคนได้พบในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา มีการนำ Case การปฏิบัติงานคดีที่สำคัญนำมาวิเคราะห์ร่วมกัน รวบรวมเก็บไว้ พร้อมถ่ายทอดความรู้ให้กับ KM Team รุ่นต่อไป เพื่อเป็นความรู้ฝังองค์กรให้สามารถพัฒนาระบบได้ตลอดไป

## ผลครบ 1ปี

เมื่อได้ระบบ KMS แล้ว ควรได้ชุดความรู้การดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดินในประเภทต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน และผู้ที่หน้าที่อยู่แล้ว และต้องทำคดีในประเภทที่ตนเองไม่เคยทำ ก็จะสามารศึกษา กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน และแนวทางในการตัดสินของศาล ในเรื่องนั้นๆ ได้ จากกิจกรรมนี้จะทำให้องค์กรได้ ชุดความรู้การดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดินในประเภทคดีต่างๆ ซึ่งจะสอดคล้องและบรรลุตามวิสัยทัศน์ สำนักงานคดีภายในโรงเรียนและที่ดินควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายอากรทุกประเภทและวิสัยทัศน์ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน

## ผลครบ 2 ปี

ได้ชุดความรู้การดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินในประเภทคดีต่างๆแล้ว ควรสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบบุคคล มีความชำนาญในเรื่องใดเป็นพิเศษ โดยให้ได้รับสำนวนทำงานหลากหลาย ประเภทคดีเสียก่อน แล้วจึงพัฒนาเป็นความชำนาญในเรื่องใดเป็นพิเศษ ซึ่งจะสร้างความชำนาญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะให้แก่ผู้ปฏิบัติในคดีประเภทนั้นๆ ได้

จัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยนำทฤษฎี ( Learning in Action )Mode เรียนรู้จากหน้างาน จากการปฏิบัติงานจริง มาใช้ ( โดยจัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับวิธี เทคนิคในการ/อบรมสัมมนาเตรียมความ/ ทำงานร่วมกัน ศึกษางานและฝึกปฏิบัติงานจริงโดยมีกิจกรรมมูมกาเฟพร้อม และให้มีการจัดกลุ่มรวบรวมตัวอย่างคดี(Case Study) และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ Knowledge base และ Knowledge Pack มาบรรจุลงในระบบ KMS งานคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินต่อไป จนสามารถสร้างคู่มือการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

## ผลครบ 3 ปี ได้ระบบผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ

ตามแผนปีที่ 3 ต้องการสร้าง KM Team ด้านคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีความพร้อมในการปรับปรุงต่อยอดความรู้ได้เองต่อไป นั้น เมื่อครบปีที่ 3 ควรสร้างระบบผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญเป็นบุคคลนั้น เมื่อองค์กรสร้างและพัฒนาบุคคลนั้นจนมีความเชี่ยวชาญชำนาญการในระดับหนึ่งแล้ว ในระบบราชการจะมีการโยกย้าย ตามวาระ และเกษียณ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการสร้างผู้เชี่ยวชาญ วิธีการที่จะทำให้ความเชี่ยวชาญ อยู่กับองค์กรตลอดไป ก็คือต้องสร้างองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญ หรือผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทำหน้าที่นี้แทนคน เท่าที่ระบบจะทำได้

โดยในระบบจะต้องมีความพร้อมของข้อมูล พร้อมสำหรับความต้องการความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการให้ข้อมูลสนับสนุน โดยจะต้องมี

- 1.คำถามและปัญหาที่พบบ่อยในการทำงาน
- 2.แผนผังขั้นตอนการทำงานในคดีประเภทนั้นๆ
- 3.ระบบสืบค้นข้อมูล
  - 3.1 กฎหมาย ระเบียบ
  - 3.2 คู่มือ
  - 3.3 องค์กรความรู้สนับสนุน

4. Link สารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

5. กระดานสนทนา ตั้งคำถามทิ้งไว้ โดยจะมีทีมงานในการตอบคำถาม ซึ่งจะค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญไว้ แล้วนำมาตอบ หากไม่มีก็ต้องนำคำถามนั้นไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ณ เวลานั้น

ซึ่งทั้ง 5 ประการข้างต้น นั้น ก็น่าจะเพียงพอในการสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ ขั้นตอนในกระบวนการนี้จะมี 4 ขั้นตอนหลัก คือ

1. โดยองค์กรจะต้องพิจารณาก่อนว่า ในปีนี้จะสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบในเรื่องใด
2. เก็บข้อมูล
3. วิเคราะห์ข้อมูล และ
4. จัดทำระบบ

### 5.1.3 สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไป (Initial Finding) เช่น บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมของคน

จากการจัดทำระบบจัดการความรู้ KMS และการสื่อสารทำความเข้าใจกับองค์กร MAN 1 พบว่าในสำนักงานคดีภาษีอากรส่วนใหญ่ทราบว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีนโยบายและแผนในการจัดการความรู้รวมทั้งในสำนักงานคดีภาษีอากรด้วย แต่ยังไม่ทราบรายละเอียดว่าการจัดการความรู้คืออะไร มีความสำคัญอย่างไร มีความจำเป็นเพียงใด ทั้งที่อธิบดีอัยการคดีภาษีอากรได้มีคำสั่งแต่งตั้ง KM Team และได้มีการมอบหมายความรับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือการดำเนินคดีภาษีอากรในส่วนต่างๆ ตามแผนการจัดการความรู้

ผู้บริหารองค์กรยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้จึงไม่ได้มีคำสั่งหรือมีนโยบายในการจัดการความรู้ในสำนักงานคดีภาษีอากรที่ชัดเจนและไม่มีการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเร่งรัดติดตามความคืบหน้าตามแผนการจัดการความรู้แต่ละสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีภาษีอากร 1-4 ยังไม่มีการประชุมวางแผนทางในการรวบรวมองค์ความรู้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน

ทัศนคติของบุคลากรในสำนักงานคดีภาษีอากรส่วนใหญ่ให้ความสนใจและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญและ KM Team คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน จากการที่เคยได้บรรยายและสาธิตระบบ KM ให้แก่ผู้บริหาร (หลักสูตรอบรมอธิบดี) สังเกตได้ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญในการจัดการเรียนรู้ เนื่องจากเห็นว่ามิใช่ข้อมูลในการใช้ระบบสารสนเทศเพราะการที่จะทำความเข้าใจกับระบบจัดการความรู้ได้ดี ต้องมีความรู้พื้นฐานในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งยังเป็นอุปสรรคอยู่

## 5.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

5.2.1 **Raw Data ข้อมูลดิบ** ได้แก่ สาริต KMS และการเสนอกิจกรรม KM ต่อ KM Team ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร

ผู้ศึกษาได้ทำการ สาริตระบบ KMS ต่อผู้เชี่ยวชาญ ของ KM Team (นายสุรชต์ วงศ์สุขุมอมร) บนสมมุติฐาน บุคลากรไม่มีความรู้เพียงพอในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยชี้แจงถึงการศึกษาระยะนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะในประเด็นปัญหาสำคัญที่สุด คือ บุคลากรไม่มีความรู้เพียงพอในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน เท่านั้น เพราะเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด การที่คนจะทำงานในเรื่องนั้นๆ ได้ดี ผู้คนนั้น จึงจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องในเรื่องนั้นๆ คิพอสมควรเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดความรู้ที่เพียงพอในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน เนื่องจากการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน นั้น พนักงานอัยการทำหน้าที่ให้กับหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อรายได้ของรัฐอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ สังคม และประชาชนโดยรวม หากผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้เพียงพอในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินอาจส่งผลกระทบต่อคู่ความในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินและสังคมโดยรวม

ซึ่งการแก้ปัญหาคือการไม่มีความรู้เพียงพอดังกล่าว โดยการให้บุคลากรไปศึกษาอบรมในหลักสูตรกฎหมายอากรที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตร ซึ่ง จะต้องใช้เวลาและเงินทุน และปัญหาประการสำคัญที่จะตามมาก็คือ เมื่อบุคลากรที่ได้รับทุนนั้นต้องย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอื่นตามวาระแล้ว ความรู้ที่บุคลากรคนนั้นได้รับมา ก็จะสูญหายไปกับบุคคลนั้นด้วย การให้บุคลากรไปศึกษาจึงยังไม่สามารถแก้ปัญหาที่ดีที่สุดได้ในขณะนี้ (สำนักงานคดีอากรเคยขอทุนให้กับบุคลากรไปศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายอากร แต่ปัจจุบันก็ประสบปัญหาว่าบุคลากรที่ได้รับทุนนั้นต้องย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอื่นตามวาระ)

ซึ่งหลังจากได้มีการสาริตระบบต่อผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า

1. การใช้โปรแกรม Visio ถ้าไม่มีโปรแกรม Visio เข้าไปใช้ไม่ได้ หรือไม่ทำเป็น power point ที่คนเขาใช้กันทั่วไปดีกว่า

2. ฟังก์ชันต่างๆที่ใส่ไว้ให้เห็นว่าบางอย่างไม่เหมาะสมมากไป

เพราะว่า ความคาดหวังของคนที่เข้าระบบก็คง ไม่ได้คาดหวังฟังก์ชันต่างๆเช่นประเด็นเร่งด่วน เขาคงอยากได้ความรู้มากกว่า หรือการมอบหมายงาน ผู้เข้าใช้ระบบทั่วไปคง ไม่อยากจะดูควรจะเป็นอย่างไรที่ให้ความรู้ผู้เข้าใช้ระบบมากกว่า

3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT ที่มันมีอยู่มันยังไม่ทันสมัยและมีจำนวนไม่เพียงพอให้พนักงานอัยการทุกคน

4. ควรใช้โปรแกรมที่ใช้กันแพร่หลายไม่จำเป็นต้องเป็นโปรแกรมที่ทันสมัยมากเช่นใช้ window Microsoft office 2003 , Visio 2003, power point, excel ผู้ใช้ระบบจะได้ใช้ได้ทั่วถึง ประหยัดงบประมาณไม่ต้องซื้อใหม่ เพราะ web นี้ เอาไว้ให้ผู้อื่นเข้าใช้ระบบ แต่ถ้าคนทั่วไปเข้าใช้ไม่ได้ ก็ผิดวัตถุประสงค์ที่ต้องให้มีผู้ใช้ระบบอย่างแพร่หลาย

5. Knowledge Map ที่โชว์หน้าระบบทุกครั้งควรเอาออกไม่ต้องโชว์ทุกครั้งทำให้ระบบช้า

6. คำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษควรเปลี่ยนเป็นภาษาไทย/มีภาษาไทยกำกับ เพื่อง่ายกับการใช้งาน

7. ในระดับผู้ปฏิบัติใหม่ยังไม่เคยทำคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดว่าฟังก์ชันที่เราได้มีส่วนช่วยเขาได้ 60 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไปเพราะทุกอย่างที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีก็นำมาลงในระบบครบเท่าที่ควรจะมีแล้ว อย่างการดำเนินคดีก็ดูคู่มือ ดูกฎหมาย ดู case study ก็สามารค้นหาค้นหาได้ สำหรับผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าไม่มีประโยชน์กับผู้เชี่ยวชาญ ในการเพิ่มเติมความรู้แต่อาจมีประโยชน์ในการค้นหา case study คำพิพากษาศาลฎีกา

8. การปรับความเข้าใจ หรือการเรียกว่าการทำความเข้าใจกับองค์กร ควรมีมุมกาแฟในการมาคุยกันเดือนละครั้งหรือสามเดือนครั้ง อย่างเช่น case study ใหม่ ๆ ควรนำมาย่อเหมือนศาลฎีกา

9. การเผยแพร่ความรู้ทางภาษี ยังไม่เป็นศูนย์รวมที่สามารถเข้ามาค้นคว้าได้ครบถ้วน ยังเป็นเครื่องมือค้นคว้าได้ไม่สมบูรณ์

อย่างเรื่องภาษีโรงเรือนก็ต้องค้นคว้าได้ต้องมีทุกแง่มุมให้ค้นคว้าเช่นเริ่มค้นจากคำศาลฎีกา ถ้าฎีกาไม่มีข้อกฎหมาย หรือปัญหาที่ประสบอยู่ ก็จะได้อธิบายในกฎหมาย แต่ถ้าไม่มีศูนย์ค้นคว้าแล้วบางที่มันมีอยู่ใน case study คือหมายถึง ว่ามีแหล่งข้อมูลสำหรับค้นคว้าในสิ่งที่ถูกต้อง ป้องกันการตีความกฎหมายของตัวเอง ซึ่งการตีความของนักกฎหมายเราก็ทราบกันคืออยู่แล้วว่า นักกฎหมายแต่ละคนอ่านมาตราเดียวกันแต่เข้าใจไม่เหมือนกันก็ได้

10. ควรมี KM ในภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพราะ KM เป็นการสร้างองค์ความรู้ที่ให้กับคนทั่วไปสามารถที่จะศึกษาได้ (แต่ตอนนี้ยังตอบโจทย์ได้ไม่ทั้งหมดไม่เต็มที่)

11. มองในภาพรวมของสำนักงานภาษีอากรที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันการขับเคลื่อนในส่วนของ KM ก็ค่อนข้างจะลำบากเพราะผู้บริหารยังไม่เริ่มต้น มันเป็นข้อจำกัดหรือเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งคือเรื่องของผู้บริหารยังไม่เริ่มต้นเท่าที่ควรจะเป็น

## 5.2.2 ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์แล้ว

5.2.2.1 มีความเป็นไปได้ในการสร้างระบบ KMS เพื่อตอบสนองการจัดการความรู้  
ผลจากการสาธิตระบบ

- กรณีระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอครบถ้วน  
เพียงพอในการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดินได้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กร  
ความรู้สนับสนุน เช่น คำพิพากษา และคำสั่งของศาลภายในอาคารกลาง มีความเหมาะสม เพียงพอ และ  
สามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้

2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี มี  
ความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้

3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้  
ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย มีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหา  
ในการทำงานได้

4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจาก  
ผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้

5. ระบบ KMS จะต้องมี การเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้ มีความเหมาะสม  
เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้

6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้อง มีความเหมาะสม  
เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้

สรุป ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่มีความรู้ในการดำเนินคดีภายใน  
โรงเรียนและที่ดินได้

- กรณีแผนกิจกรรม KM 3 ปี

1. แผนกิจกรรมสร้างองค์ความรู้ในคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน เหมาะสม ทำได้จริง

2. แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบบุคคล เหมาะสม ทำได้จริง มีความเป็นไปได้

3. แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ เหมาะสม ทำได้จริง มีความเป็นไปได้

ข้อดีของระบบ มีดังนี้

1. ในระดับผู้ปฏิบัติใหม่ยังไม่เคยทำคดีภายในโรงเรียนและที่ดินฟังก์ชันที่ใส่ในระบบมีส่วน  
ช่วยผู้ปฏิบัติงานได้ 60 เปอร์เซ็นต์ ขึ้นไปเพราะทุกอย่างที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีได้นำมาลงในระบบ  
ครบเท่าที่ควรจะมี

### ข้อดีของระบบและทางแก้ไข มีดังนี้

1. การสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ อาจสร้างได้ช้ากว่า ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล เพราะผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลสามารถทำพร้อมกันได้หลายๆ ด้าน สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย มีสำนักงาน ซึ่งในปีหนึ่งอาจสร้างผู้เชี่ยวชาญได้ถึง 4 ประเภท ตามแผนนี้ 4
2. ตามแผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล ไม่มีการจัดเก็บความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล ซึ่งบุคคลเหล่านี้เมื่อเชี่ยวชาญแล้วอาจถูกโยกย้ายงานได้
3. ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบอาจเป็นอุปสรรคแก่ผู้ปฏิบัติที่ไม่คุ้นเคยกับระบบ IT
4. ฟังก์ชันต่างๆ ที่ใส่ไว้ให้เห็นว่าบางอย่างไม่เหมาะสมมากไป เพราะ ความคาดหวังของผู้ที่เข้าระบบคงไม่ได้คาดหวังฟังก์ชันต่างๆ ทั้งหมดเช่นประเด็นเร่งด่วน ผู้เข้าใช้ระบบอาจอยากได้ความรู้มากกว่า หรือการมอบหมายงาน ผู้เข้าใช้ระบบทั่วไปคงไม่อยากจะดู ควรจะเป็นอย่างอื่นที่ให้ความรู้ผู้เข้าใช้ระบบมากกว่า
5. ควรใช้โปรแกรมที่ใช้กันแพร่หลายไม่จำเป็นต้องเป็นโปรแกรมที่ทันสมัยมากเช่นใช้ window Microsoft office 2003 , Visio 2003, power point, excel, power point ผู้ใช้ระบบจะใช้งานได้ทั่วถึง ประหยัดงบประมาณ ไม่ต้องซื้อใหม่ เพราะ web นี้ เอาไว้ให้ผู้อื่นเข้าใช้ระบบ แต่ถ้าคนทั่วไปเข้าใช้ไม่ได้ ก็ผิดวัตถุประสงค์ที่ต้องให้มีผู้ใช้ระบบอย่างแพร่หลาย
6. Knowledge Map ที่โชว์หน้าระบบทุกครั้งควรเอาออกไม่ต้องโชว์ทุกครั้งทำให้ระบบช้า
7. คำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษควรเปลี่ยนเป็นภาษาไทย/มีภาษาไทยกำกับ เพื่อง่ายกับการใช้งาน
8. การเผยแพร่ความรู้ทางภาษี ยังไม่เป็นศูนย์รวมที่สามารถเข้ามาค้นคว้าได้ครบถ้วน ยังเป็นเครื่องมือค้นคว้าได้ไม่สมบูรณ์ จึงต้องมีการเก็บรวบรวมความรู้สร้างเป็นชุดความรู้
9. มองในภาพรวมของสำนักงานภาษีเราที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันการขับเคลื่อนในส่วนของ km ใช้บรรลุปเป้าหมายปัจจุบันค่อนข้างจะลำบากเพราะผู้บริหารยังไม่เริ่มต้น มันเป็นข้อจำกัดหรือเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่ง คือเรื่องของผู้บริหารยังไม่เริ่มต้นเท่าที่ควรจะเป็น จึงต้องอบรมทำความเข้าใจผู้บริหารให้เป็นผู้ดำเนินการเรียนรู้

### 5.2.3 สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจ

ค้นพบตามสมมุติฐานว่า การจัดการความรู้สามารถเข้าไป ช่วยแก้ปัญหาผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอครบถ้วนในการดำเนิน คดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้ เป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้จริง สามารถศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมต่อได้



นอกจากนั้น ระบบ KMS นี้ ข้อที่พิเศษและค้นพบได้พบว่า สามารถแก้ปัญหาขององค์กร ได้หลายประเด็น กล่าวคือ

1. ช่วยแก้ปัญหาการจัดการความรู้ของผู้ศึกษา )พัฒนาตนเอง)

-เดิมไม่มีความรู้ระบบ KMS เมื่อได้ศึกษาแล้วทำให้สามารถรวบรวมระบบการจัดการ องค์ความรู้ในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้ สนับสนุน โดยเฉพาะการศึกษาโดย Knowledge Map ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเชื่อมโยง ข้อมูลไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ทันที ทำให้พัฒนาตนเอง

2. ช่วยแก้ปัญหาการจัดการความรู้ ของอัยการผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีภาษีอากร (พัฒนาผู้ปฏิบัติงาน)

บุคลากรไม่มีความรู้ในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ระบบ-KMS มีระบบการรวบรวมองค์ ความรู้ในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน โดยเฉพาะการศึกษาโดย Knowledge Map ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเชื่อมโยงข้อมูลไปยัง เอกสารที่เกี่ยวข้องได้ทันที ทำให้พัฒนาผู้ปฏิบัติงานในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3. ช่วยแก้ปัญหาการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีภาษีอากร )พัฒนาองค์กร(

-ไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ศึกษาค้นคว้าอย่าง เป็นระบบ ระบบ KMS มีระบบการรวบรวมองค์ความรู้ในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน

- ความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญสูญหายไปเมื่อมีการโยกย้ายงาน ระบบ KMS มีการเก็บความรู้ จากตัวผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) แล้วจัดเก็บลงระบบ ตามวิธีการของ CommonKADS ทำให้ พัฒนาองค์กร

#### 5.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

สิ่งที่พบได้จากการแก้ปัญหาการจัดการจัดการความรู้ แสดงให้เห็นว่าปัญหาขององค์กร นั้นๆ เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เป็นระบบ เนื่องจาก องค์กร ไม่มีความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาอย่างเป็นระบบ ผู้ปฏิบัติ ต้องคิดหาวิธีการทำงานแบบที่ง่าย ๆ เดิมๆสำหรับตนเองขึ้นมา และ มักยึดติดกับรูปแบบการปฏิบัติงานแบบเดิม ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ใหม่ๆ และหากจะต้อง มีการโยกย้ายงาน และเกษียณตามวาระ ทำให้ความรู้เทคนิคต่างๆในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและ ที่ดินติดไปกับบุคคลนั้น องค์กรขาดความรู้อย่างเป็นระบบที่อยู่กับองค์กร ซึ่งจากการศึกษาอิสระนี้ ทำให้ได้หลักการในการแก้ปัญหาว่า ต้องเริ่มจากพัฒนาตนเองก่อนจึงสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานอื่น พัฒนาได้ และนำไปถึงการพัฒนาองค์กรเป็นระบบอย่างยั่งยืน

### 5.2.5 อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาอิสระ ตามสมมุติฐาน ผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ครบถ้วนเพียงพอในการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการแก้ไขโดยนาระบบ KMS มาใช้นั้น พบว่า สามารถแก้ปัญหาในระดับผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ได้เพิ่มขึ้น โดยมีหลักการสำคัญควรให้จัดฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ระบบ KMS

สำหรับสำนักงานคดีภาษีอากรได้จัดอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการการดำเนินคดีภาษีอากร เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2554 ได้มีการประชุมสัมมนาระดมความคิด (Workshop) จำนวน 10 กลุ่ม มีข้อหัว Workshop ดังนี้<sup>8</sup>

1. หัวข้อ: การกำหนดค่ารายปีกิจการ โรงแรมโดยใช้สูตรร้อยละ 8 ของยอดของค่าเช่าห้องพักทั้งหมดซึ่งเหมาะสมที่จะใช้ในปัจจุบันหรือไม่
2. หัวข้อ: ส่วนราชการบริหารท้องถิ่นมีความสามารถในการบังคับคดีด้วยตนเองหรือไม่
3. หัวข้อ: เงินเพิ่มภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามมาตรา 43 (คิดได้เพียง 4 เดือนหรือร้อยละ 10 ของภาษีเท่านั้น ขณะที่ดอกเบี้ยคิดไปได้ตลอด) เหมาะสมหรือไม่
4. หัวข้อ: การผ่อนชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเกิน 3 งวดกระทำได้หรือไม่
5. หัวข้อ: ค่าเช่ามาตรฐานกลางเหมาะสมกับกิจการทุกประเภทหรือไม่
6. หัวข้อ: หนังสือแจ้งการประเมินจำเป็นต้องแสดงเหตุผลตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2537 หรือไม่ และทำอย่างไรจึงจะให้การประเมินเป็นคำสั่งทางปกครองที่ชอบด้วยกฎหมายตามข้อยกเว้น ในมาตรา 37 วรรคสาม
7. หัวข้อ: การกำหนดค่ารายปีโรงเรือนที่มีเครื่องจักรเป็นส่วนควบ ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 ควรกำหนดอย่างไร
8. หัวข้อ: การตกลงให้ผู้เช่าชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้เช่า (ผู้มีส่วนได้เสีย) อุทธรณ์การประเมินได้หรือไม่
9. หัวข้อ: การบังคับคดีด้วยตนเองของส่วนราชการบริหารท้องถิ่นกับการบังคับคดีตามหมายบังคับคดีมีผลต่างกันหรือไม่
10. หัวข้อ: สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 มีความหมายเพียงใด

<sup>8</sup> ภาคผนวก ง

หัวข้อ Workshop ต่างๆเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในการ ดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดินเป็นอย่างมาก เมื่อนำ หัวข้อ Workshop ต่างๆมาลงไว้ใน ระบบ KMS จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาแนวทางการศึกษาที่ต้องการได้ง่าย ลดขั้นตอนสืบค้น/ค้นหา เป็นความรู้สนับสนุนเพิ่มเติมจากความรู้ในการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน

ดังนั้นโอกาสในอนาคตการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน หากได้นำระบบ KMS มาใช้อาจเป็นต้นแบบระบบ KMS ในการดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน เนื่องจากสำนักงานคดีภายในอาคารเป็นหน่วยงานเดียวของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ดำเนินคดีภายในโรงเรียนและที่ดิน (ในส่วนแพ่ง) ความรู้ บุคลากร อยู่กับสำนักงานคดีภายในอาคารเป็นหลักจึงเป็นโอกาสที่ดีที่สามารถต่อยอดในการเป็นผู้นำ ในระบบ KMS ในการดำเนินคดีภายในอาคารในทุกประเภท และหน่วยงานอื่น เช่นศาลยุติธรรมปัจจุบันยังไม่มีระบบ KMS หากสำนักงานคดีภายในอาคารสามารถพัฒนาองค์กร เป็นผู้นำด้านระบบ KMS ในคดีภายในอาคารได้จะทำให้เป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานอื่น และเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีการแข่งขันในการนำ ระบบ KMS มาใช้ได้อย่างแพร่หลายทั่วถึงเป็นประโยชน์กับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีภายในอาคาร