

จากปัญหาการปรับเปลี่ยนสายงาน โอนย้าย ลาออก เกษียณอายุราชการ ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร ที่มีความรู้ ประสบการณ์การทำงานในงานสารบรรณ จึงเป็นที่มาของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับงานสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ในการจัดการงานสารบรรณและรวบรวมเป็นฐานข้อมูล 2) เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระบบการจัดการความรู้สำหรับงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ผลประเมินระบบการจัดการความรู้สำหรับงานสารบรรณโดยผู้เชี่ยวชาญงานสารบรรณ 5 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค 3 คน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.53) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.74 กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง มีจำนวน 30 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ 15 คน ผู้ใช้งานทั่วไป 15 คน ได้ทำการทดสอบระบบการจัดการความรู้สำหรับงานสารบรรณและตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ นำมาเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test)

ผลวิเคราะห์องค์ความรู้ในการจัดการงานสารบรรณ ได้ความรู้ในลักษณะความรู้โดยนัยหรือนามธรรม (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจนหรือรูปธรรม (Explicit Knowledge) จากเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานเดิมของงานสารบรรณซึ่งสามารถวิเคราะห์และรวบรวมองค์ความรู้ตามประเภทหนังสือเข้าสู่ฐานข้อมูล คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือรับรอง เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 552 ฉบับ ส่วนระบบการจัดการความรู้สำหรับงานสารบรรณได้พัฒนาขึ้นด้วยโปรแกรมภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML) และวิชวลเบสิกคอตเน็ต (VB.Net) บนระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Window XP) และระบบการจัดการฐานข้อมูลไมโครซอฟต์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ มีโครงสร้าง 3 ส่วน คือ 1) ส่วนของผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่ เกี่ยวกับการจัดการโครงสร้างของข้อมูลงานสารบรรณทั้งหมด พร้อมทั้งกำหนดสิทธิการเผยแพร่ข้อมูล มีจำนวน 9 หน้าจอ 2) ส่วนของผู้ใช้งานระดับเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ ในการจัดเก็บ แก้ไข ปรับปรุงข้อมูลงานสารบรรณ มีจำนวน 8 หน้าจอ และ 3) ส่วนของผู้ใช้งานทั่วไปมีหน้าที่เข้าไปสืบค้นหาข้อมูลการจำแนกเอกสารเพื่อส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงการคลัง มีจำนวน 6 หน้าจอ ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้สำหรับงาน สารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังพบว่าทั้ง 2 กลุ่ม อยู่ในระดับดี และไม่แตกต่างกัน

Issues arisen from rotation, transference, resignation, and retirement gave rise to a lack of staff who specialized in documentation work. This resulted in the development of Knowledge Management System for Documentation in the Office of the Permanent Secretary Ministry of Finance. The purposes of this research were to 1) analyze knowledge in documentation and integrate into database, 2) construct knowledge management system on intranet, and 3) evaluate users' satisfaction with knowledge management system for documentation. Tools used in this research were knowledge management system for documentation on intranet and questionnaire on users' satisfaction. The result of knowledge management system for documentation evaluated by 5 experts on documentation and 3 technical experts were good ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.53). The reliability of questionnaire was 0.74. The sample of purposive sampling comprised 30 system users including 15 documentation officers and 15 general users who tested knowledge management system for documentation and completed questionnaire on satisfaction evaluation for the purpose of gathering and analyzing information based on Statistic of mean, standard deviation, and t-test.

The outcome of the development of Knowledge Management System for Documentation in the Office of the Permanent Secretary Ministry of Finance was resulted from the transmutation of documentation knowledge on Tacit Knowledge from work experiences of documentation officers and Explicit Knowledge from evidences of 552 volumes of internal letters, external letters, seal bearing letters, instruction letters, promotion letters, and affidavits into database by using the developed Knowledge Management System for Documentation based on HTML and VB.Net on Microsoft Window XP operating system as well as Microsoft SQL Server database management system in analyzing the categorization of documents. Knowledge management system comprised three parts. The first part related to Administrator responsible for managing a structure of entire documentation information as well as stipulating the right to disclose information. It consisted of 9 frames. The second part was relevant to official users responsible for storing, amending, and adjusting documentation information. This part covered 8 frames. The third was general users who were in charge of searching information on categorization of divisions of documentation. It was composed of 6 frames. The research showed that users' satisfaction level on Knowledge Management System for Documentation in the Office of the Permanent Secretary Ministry of Finance was good. Documentation officers' satisfaction with Knowledge Management System for Documentation was not different from that of general users.