ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้จัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยในระบบ E-Mail ส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย	สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ไว จามรมาน	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
3. นายวสันต์ วัฒนศิริ	ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

ผู้จัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการเวียนจัดเก็บข้อมูลการวิจัย ในระบบ E-mail ส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพากร

1. สิบเอกกฤษฎา เหล่าบัวบาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสรรพากรภาค 3
2. นายอธิพงศ์ คงยะฤทธิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสรรพากรภาค 3

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

(จัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์)

เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาวิจัยขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็น แนวทางการพัฒนาแก่กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านและกรมสรรพากรมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและกรมสรรพากร ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ไม่เกิน 30 ปี ☐ ตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี

☐ ตั้งแต่ 35 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ☐ ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส ☐ โสด ☐ สมรสแล้ว

☐ หย่า ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่ง ☐ ชำนาญการพิเศษ ☐ ชำนาญการ ☐ ชำนาญงาน

☐ ปฏิบัติการ ☐ ปฏิบัติงาน ☐ อื่นๆ

6. ระดับเงินเดือน ☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ มากกว่า 20,000 บาท

7. ระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร

☐ ไม่เกิน 3 ปี ☐ มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี

☐ มากกว่า 6 ปี

<u>ส่วนที่ 2</u> **ความคิดเห็นระดับของการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร**

<u>คำชี้แจง</u> 1. โปรดทำเครื่องหมาย □ลงใน ช่องระดับการดำเนินงานของกรมสรรพากร

2. คำว่า “หน่วยงานของท่าน” ในที่นี้ หมายถึง “กรมสรรพากร ”

3. เครื่องหมาย * หมายถึง มีคำอธิบายคำศัพท์ท้ายแบบสอบถาม

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	**ระดับความคิดเห็น**					**สำหรับผู้วิจัย**
	1 มากที่สุด	**2 มาก**	**3 ปานกลาง**	**4 น้อย**	**5 น้อยที่สุด**	
<u>การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา</u>						
1.หน่วยงานของท่านมีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนในเวลาราชการ ในสถาบันอุดมศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก						
2.หน่วยของท่านมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก						
3.หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุคลากรในระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนในเวลาราชการในระดับปริญญาตรีปริญญาโท ปริญญาเอก						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
4.หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุคลากรตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก						
5.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลากรสามารถลาศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนในเวลาราชการในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก						
6.หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้บุคลการสามารถลาศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
<u>การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม</u>						
7.หน่วยงานของท่านมีการวางแผนเตรียมการในการฝึกอบรม						
8.หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ						
9.หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยมีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมเอง						
10.หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดฝึกอบรมในสถานที่ทำงานประจำ						
11.หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงานประจำ						
12.หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรจากภายในหน่วยงาน						
13.หน่วยงานของท่านดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรจากภายนอกหน่วยงาน						
14.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการบรรยาย						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
15.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการอภิปรายเป็นรายคณะ						
16.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสอนงาน						
17.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสาธิต						
18.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการประชุมทางวิชาการ						
19.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการระดมสมอง						
20.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย						
21.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการศึกษากรณีศึกษา						
22.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสมมุติ						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
23.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสัมมนา						
24.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการทัศนศึกษา						
25.หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ						
26.หน่วยงานของท่านมีการประเมินความรู้ ทักษะ ทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีที่หน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเป็นผู้ดำเนินการเอง						
27.หน่วยงานของท่านมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเป็นผู้ดำเนินการเอง						
28.หน่วยงานของท่านมีการจัดฝึกอบรมโดยการว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกองค์การเป็นผู้ดำเนินการ						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
29.หน่วยงานของท่านมีการประเมินความรู้ ทักษะ ทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีที่หน่วยงานภายนอกองค์การเป็นผู้ดำเนินการ						
30.หน่วยงานของท่านมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีหน่วยงานมีการว่าจ้างให้หน่วยงานฝึกอบรมภายนอกองค์การเป็นผู้ดำเนินการ						
31.หน่วยงานของท่านมีการจัดส่งบุคลากรของท่านไปเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอกองค์การจัดขึ้น						
32.หน่วยงานของท่านมีการประเมินความรู้ ทักษะ ทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีที่หน่วยงานจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอกองค์การจัดขึ้น						
33.หน่วยงานของท่านมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีหน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอกองค์การจัดขึ้น						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
<u>การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้</u>						
34.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ความรู้โดยการวิเคราะห์ว่าองค์การมีวิสัยทัศน์						
35.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ความรู้โดยการวิเคราะห์ว่าองค์การมีพันธกิจ						
36.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ความรู้โดยการวิเคราะห์ว่าองค์การมียุทธ์ศาสตร์						
37.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความรู้ใหม่						
38.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ด้วยการแสวงหาความรู้จากภายนอก						
39.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ด้วยการรักษาความรู้เก่า						
40.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้างและแสวงหาความรู้ด้วยการจำกัดความรู้ที่ไม่ใช้แล้ว						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
41.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการจัดการความรู้ให้เป็นระบบด้วยการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต						
42.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน						
43.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการใช้ภาษาไทย						
44.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
45.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเข้าถึงความรู้ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่นมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board ประชาสัมพันธ์						
46.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)* มีประสิทธิภาพและเป็นทางการ เช่น ระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ หรือข้อมูลที่จัดทำรูปเอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ						
47.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)*ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดระบบทีมข้ามสาย						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
48.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม						
49.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้						
50.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดทำระบบพี่เลี้ยง						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
51.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดทำกิจกรรมการสับเปลี่ยนงาน						
52.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดทำกิจกรรมการยืมตัว						
53.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์การ โดยการจัดทำกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนความรู้						
54.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเรียนรู้ ซึ่งทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานโดยเกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ใหม่						

การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	1 มากที่สุด	2 มาก	3 ปานกลาง	4 น้อย	5 น้อยที่สุด	
55.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเรียนรู้ ซึ่งทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานโดยมีการนำความรู้ในงานไปใช้						
56.หน่วยงานของท่านมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเรียนรู้ ซึ่งทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานโดยเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง						

<u>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</u> สามารถดำเนินการได้หลายวิธีการ โดยการพิจารณาแบ่งประเภทความรู้ได้เป็น 2 กรณี

1. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)*

อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มีกฎหมายเกี่ยวระเบียบการปฏิบัติงาน พร้อมคู่มืออธิบายสำหรับการปฏิบัติงานประจำวัน การจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิคส์ในรูปโสตทัศน์ CD DVD เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือ ระเบียบข้อกฎหมายที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งหรือเรียกว่าความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge)* จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน เช่น ในหน่วยงานนั้นอาจแบ่งการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม และมีการนำกลุ่มที่ปฏิบัติงานดีเด่นมาอยู่ในกลุ่มที่ปฏิบัติงานรองลงมา

กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม เช่น จัดให้มีกลุ่มการพัฒนาด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมาเป็นแบบอย่างให้กับกลุ่มการปฏิบัติงานอื่นๆ

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ เช่น มีการจัดกิจกรรมหรือมีการกำหนดให้มีเขตการปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่มีการส่งเสริมด้านการจัดการความรู้ขึ้นในองค์การ

ระบบพี่เลี้ยง เช่น มีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้มีความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานดีเด่นมาเป็นผู้คอยดูแล แนะนำ บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้น

การสับเปลี่ยนงาน เช่น มีการจัดบุคลากรโดยการสับเปลี่ยนหน้าที่กันตามความสามารถ หรือความถนัดในการปฏิบัติงานเฉพาะเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

การยืมตัว เช่น มีการขอยืมบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเข้ามาอยู่ในกลุ่มงานอื่นๆที่ต้องการผู้แนะนำ

เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงานประจำวันของกลุ่มแผนกงานต่างๆ เข้ามาเป็นวิทยากรแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงาน

<u>ส่วนที่ 3</u> แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร