บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของภาวะเศรษฐกิจที่เกิดจากอิทธิพลของวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์การ ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็น และมีการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับยุคสมัย ดังที่เอลมาน จาร์ (M.Elmand Jra) สมาชิกคนหนึ่งของ Club of Rome ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมจากความเจริญรุ่งเรืองบนรากฐานของวัตถุดิบ เงินทุน และการผลิตจะอยู่บนรากฐานของทรัพยากรมนุษย์ และความรู้ ความชำนาญ จะมีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างด้วยความเข้มข้นเท่าเทียมกัน เนื่องจากภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สภาวะเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนโครงสร้างเศรษฐกิจและเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการพัฒนาและสร้างคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องและดำเนินการควบคู่กันตลอดไปอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคเศรษฐกิจที่เน้นองค์ความรู้เพื่อได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงให้ความสำคัญกับการสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital Building) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งทุนมนุษย์หมายถึงทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยี มีความรู้ มีทักษะ และมีสมรรถนะซึ่งติดอยู่ในตัวทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ และเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้ เป็นทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแต่ละคนมีและเมื่อทุนมนุษย์ในองค์การรวมกันเป็นทรัพยากรขององค์การที่แสดงถึงความแตกต่างในด้านความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การแต่ละองค์การ ทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดและเติบโตในเศรษฐกิจที่เน้นความรู้ได้อย่างยั่งยืน องค์การจะต้องพัฒนาแหล่งสะสมความรู้ ซึ่งหมายถึงทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ และผู้ปฏิบัติงานอิสระอื่น ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องพัฒนาสมรรถนะและมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-2555) กำหนดให้มีประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับบุคลากรและองค์การภาครัฐต่อประชาชนไว้ในประเด็นที่สำคัญกล่าวคือ มีการกำหนดให้ ยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวัง และต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว และอีกประเด็นหนึ่งเป็นการ มุ่งสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อม และความสามารถ ในการเรียนรู้ เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้ จึงเป็นเป้าประสงค์หลักขององค์การภาครัฐทุกหน่วยงานที่จะต้องให้ความสำคัญและมีการดำเนินงานพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ขององค์การภาครัฐทั้งระบบโดยต้องดำเนินนโยบายและการปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์หลักดังกล่าวนั้น

ในการบริหารงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน นั้น มีองค์ประกอบสำคัญ องค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานองค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงปรากฏผลลัพธ์ที่ได้จากการมีปัจจัยนำเข้าประการหนึ่งในกระบวนการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น คือ ทรัพยากรมนุษย์ ในการปฏิบัติงานในยุคโลกาภิวัฒน์ที่มีการแข่งขันกันขององค์การต่างๆสูง ทำให้องค์การต่างๆ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การกันมากขึ้น โดยมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและมีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ดังจะเห็นตัวอย่างได้ชัดเจนในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ จะมีแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรในภาครัฐ โดยปรากฏในรูป คำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีและการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรภายในองค์การมี ความรู้ความสามารถ และสมรรถภาพตามสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นั้น ข้าราชการนับว่าเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งเมื่อ 2 กันยายน 2458 มีหน้าที่สำคัญ คือ ดำเนินการจัดเก็บภาษีของประเทศตามกฎหมายประมวลรัษฎากร ถือเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและประเทศ มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากร จำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศจะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และปัจจัยทางด้านการบริหารงานภาครัฐที่สำคัญในการสร้างกลไกขับเคลื่อนให้การดำเนินงานขององค์การประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เป็นอย่างดีคือทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ดังนั้นการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การจึงเป็นนโยบายที่กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงการคลังได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญและสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ที่ได้ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี โดยสังเกตได้จากปัจจุบันกรมสรรพากรได้มุ่งเน้นการฝึกอบรม การจัดการความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะสำหรับหน้าที่การปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับตำแหน่งงานต่างๆให้เกิดความชัดเจน ตรงประเด็นการปฏิบัติงานประจำวัน มีตัวชี้วัดการทำงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่กรมสรรพากรมุ่งหวัง

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาวิจัยต้องการศึกษาถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของส่วนราชการในสังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ด้วยผู้วิจัยเห็นด้วยกับแนวคิดที่กล่าวไว้ว่า ข้าราชการเป็นกำลังหลักที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ โดยข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ข้อสังเกตจากการที่องค์การภาครัฐนี้ ได้ให้ความสำคัญและมีการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว ให้มีความรู้ ทักษะความสามารถในด้านการบริหารจัดการ และความรู้ในงานด้านต่างๆ ว่ามีการพัฒนาไปถึงระดับใด มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรในด้านสำคัญด้านใดบ้าง มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สามารถนำเสนอในลักษณะองค์ความรู้เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการแก้ปัญหาและเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างแท้จริง เพื่ออำนวยประโยชน์ให้กับองค์การ ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ประชาชนได้รับความสะดวก ได้รับบริการที่ดีจากองค์การเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในอนาคตได้อย่างดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

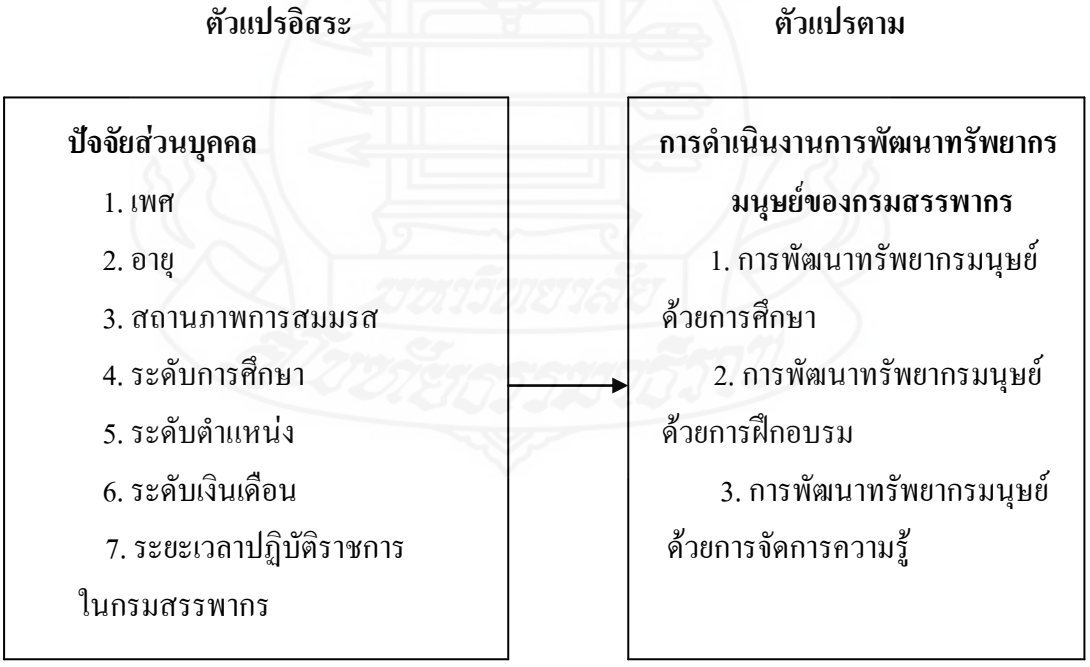
2.1 เพื่อศึกษาการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรในการวิจัย คือตัวแปรอิสระซึ่งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 7 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร และตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และหลักการเรื่องระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การของ เดวิส อีสตัส และ ลีโอนาร์ด แนดเลอร์ (Leonard Nadler) ที่กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมาทำการศึกษาเชิงบูรณาการเข้ากับแนวคิดเรื่องระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิด ทฤษฎีของ ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ จากหนังสือประมวลสาระชุดวิชา การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รหัสชุดวิชา 33705 (หน่วยที่ 4 หน้า 4-16) เกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การทั้งภาครัฐ และองค์การภาคเอกชน ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

4.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

4.3 บุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

4.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

4.5 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

4.6 บุคลากรมีระดับเงินเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

4.7 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งอาจเป็นข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งในระดับ ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน ชำนาญการ/ชำนาญงาน ชำนาญการพิเศษ และอื่นๆ ตาม พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ที่ได้มีการนำมาใช้ในส่วนราชการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ประกอบไปด้วย การศึกษา การฝึกอบรม และการจัดการความรู้

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ของส่วนราชการในสังกัดส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2555

5.4 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรของกรมสรรพากร มี 2 กลุ่ม คือ

5.4.1 ข้าราชการซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน ข้าราชการระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ฯลฯ ตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

5.4.2 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของส่วนราชการในสังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง

ประชากรทั้ง 2 กลุ่ม มีจำนวนประมาณรวมทั้งสิ้น 20,050 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งสิ้นจำนวนประมาณ 392 คน ส่วนราชการในสังกัดกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) บุคลากรในสังกัดส่วนกลาง ได้แก่ ข้าราชการฯและเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติราชการในสังกัดส่วนราชการภายในกรมสรรพากรทุกหน่วยงาน และในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1-3 ในเขตกรุงเทพมหานคร

2) บุคลากรในสังกัดส่วนภูมิภาค ได้แก่ ข้าราชการฯและเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติราชการในสังกัดสำนักงานสำนักงานสรรพากรภาค 4-12 ในเขตปริมณฑลและในต่างจังหวัดทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำนั้น ผู้วิจัยได้นำมาจากคำสำคัญของชื่อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

6.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 3 รูปแบบกิจกรรม ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการจัดการความรู้

การศึกษา หมายถึง การเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต

การฝึกอบรม หมายถึง การเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบเผยแพร่ ถ่ายโอนและเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยให้การจัดการความรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์การมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา หมายถึง การจัดบุคลากรให้มีการเรียนรู้เพื่อมุ่งงานในอนาคต โดยนำเข้าสู่กระบวนการแปรสภาพด้วยการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงาม ของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกการอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามระบบการศึกษาที่แบ่งได้ 2 ระบบที่สำคัญดังนี้

6.2.1 การศึกษาระบบในเวลาราชการ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุ่งมุ่งหมาย วิธีการศึกษาระยะเวลาของการศึกษา การวัดและการประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน เช่น การศึกษาในระบบโรงเรียนในสถาบันการศึกษาทั่วไป มีการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาตามเวลาราชการ โดยแบ่งเป็น

ระดับอุดมศึกษา เช่น ในระดับปริญาตรี โท เอก สาขาวิชาด้านพาณิชย์ศาสร์และการบัญชี การบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

6.2.2 การศึกษาระบบนอกเวลาราชการ เป็นการศึกษาที่มีการกำหนดจุดมุ่งหมายรูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและการประเมินผลซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน โดยเวลาในการเข้าศึกษากับทางสถาบันการศึกษามีการจัดการเรียนการสอนนอกเวลาราชการ และ/หรือเรียนในวันเสาร์ และวันอาทิตย์ และการเรียนทางไกลจากสื่อการศึกษาทางไกลที่ทางสถาบันการศึกษาจัดให้ โดยแบ่งได้เป็น

ระดับอุดมศึกษา เช่น ในระดับปริญาตรี โท เอก สาขาวิชาด้านพาณิชย์ศาสร์และการบัญชี การบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

6.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม หมายถึง การจัดบุคลากรให้มีการเรียนรู้เพื่อมุ่งงานในปัจจุบัน โดยนำเข้าสู่กระบวนการแปรสภาพด้วยการฝึกอบรมซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่จัดทำอย่างเป็นระบบเพื่อเสริมสร้าง สมรรถนะ ทางด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรม การดำเนินกิจกรรมต่างๆตาม ที่ได้มีการวางแผนและออกแบบอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์การ ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้ทางด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติและ

พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ระบบประเภทและเทคนิควิธีการฝึกอบรมโดยวิธีการที่ดีและได้รับความนิยม ได้แก่

6.3.1 ระบบการฝึกอบรมโดยแบ่งตามผู้ดำเนินการจัดฝึกอบรม สามารถพิจารณาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1) การฝึกอบรมในองค์การ (In-house Training) องค์การจัดขึ้นเองโดยมอบหมายให้หน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานหรือนอกสถานที่ทำงาน ซึ่งหน่วยงานฝึกอบรมขององค์การเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร และมีการกำหนดเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์การมาเป็นวิทยากร

2) การฝึกอบรมจากภายนอก เป็นสิ่งที่องค์การไม่ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมขึ้นเอง เป็นการว่าจ้างหน่วยงานฝึกอบรมจากภายนอกให้เป็นผู้รับจัดการฝึกอบรมแทนทั้งในสถานที่ทำงานและนอกสถานที่ทำงาน หรืออาจเป็นการที่บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การภายนอก

6.3.2 เทคนิควิธีการฝึกอบรม สามารถพิจารณาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1) ประเภทที่เน้นบทบาทของผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ประกอบด้วยวิธีการที่ใช้ ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายเป็นคณะ การสาธิต การสอนงาน การประชุมทางวิชาการ เป็นต้น

2) ประเภทที่เน้นบทบาทตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ประกอบด้วยวิธีที่ใช้ได้แก่ การระดมสมอง การประชุมกลุ่มย่อย การศึกษากรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมุติ การสัมมนา ทัศนศึกษา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกรับรู้ การฝึกอบรมในงาน เป็นต้น

6.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้ หมายถึง การจัดบุคลากรให้มีการเรียนรู้เพื่อมุ่งงานในปัจจุบันและอนาคต โดยกระบวนการในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์การมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูง ในการดำเนินการ จะมีกระบวนการและเทคนิควิธีในการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์การ มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

6.4.1 การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์การมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธ์ศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

6.4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า จำกัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

6.4.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

6.4.4 การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

6.4.5 การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการ ได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Webboard บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6.4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

6.4.7 การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ การนำความรู้ในงานไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยครั้งนี้มาประยุกต์ใช้หรือนำเสนอพิจารณาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึงทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร

7.2 สามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

7.3 หน่วยงานราชการอื่นในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้รับความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร และสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้

มาพิจารณากำหนดแนวทางหรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต