

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการดำเนินงาน ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบ ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรกรมสรรพากรประกอบด้วยข้าราชการที่ดำรงตำแหน่งในระดับ ปฏิบัติงาน /ปฏิบัติกร ชำนาญงาน/ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และอื่นๆ ตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของส่วนราชการในสังกัดกรมสรรพากร ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	99	25.3
หญิง	293	74.7
รวม	392	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	26	6.6
ตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี	62	15.8
ตั้งแต่ 35 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี	79	20.2
ตั้งแต่ 41 ขึ้นไป	225	57.4
รวม	392	100
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	229	58.4
สมรสแล้ว	141	36.0
หย่า	22	5.6
อื่นๆ (ไปรตระบุ.....)	0	0.0
รวม	392	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	12.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	219	55.8
สูงกว่าปริญญาตรี	123	31.4
รวม	392	100
5. ระดับตำแหน่ง		
ชำนาญการพิเศษ	48	12.2
ชำนาญการ	216	55.1
ชำนาญงาน	82	20.9
ปฏิบัติการ	19	4.8
ปฏิบัติงาน	24	6.1
อื่นๆ	3	0.9
รวม	392	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. ระดับเงินเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	29	7.4
10,000 – 15,000 บาท	43	11.0
15,001 - 20,000 บาท	112	28.6
มากกว่า 20,000 บาท	208	53.0
รวม	392	100
7. ระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร		
ไม่เกิน 3 ปี	18	4.6
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี	32	8.2
มากกว่า 6 ปี	342	87.2
รวม	392	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 74.7 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57.4 รองลงมาอายุตั้งแต่ 35 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ร้อยละ 20.2 มีสถานภาพการสมรสส่วนใหญ่ โสด ร้อยละ 58.4 รองลงมาสมรสแล้ว ร้อยละ 36.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒិการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 55.8 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 31.4 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับตำแหน่งชำนาญการ ร้อยละ 55.1 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับตำแหน่งชำนาญงาน ร้อยละ 20.9 มีระดับเงินเดือนส่วนใหญ่ 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 53.0 รองลงมา มีระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 28.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการในกรมสรรพากรส่วนใหญ่มากกว่า 6 ปี ร้อยละ 87.2 รองลงมาอยู่ในระดับมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี ร้อยละ 8.2

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ตามความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพากร ในภาพรวมปรากฏดังตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ของกรมสรรพากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของกรมสรรพากร	\bar{X}	<i>S.D</i>	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
ด้านการศึกษา	2.43	.961	น้อย	3
ด้านการฝึกอบรม	2.55	.854	ปานกลาง	1
ด้านการจัดการความรู้	2.44	.969	น้อย	2
รวม	2.47	.841	น้อย	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ในภาพรวมมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ของกรมสรรพากรด้วยการศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	<i>S.D</i>	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. กรมฯมีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถใน อนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนในเวลา ราชการ ในสถาบันอุดมศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	2.44	1.061	น้อย	3
2. กรมฯมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามารถใน อนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนนอกเวลา ราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียน ทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	2.49	1.140	น้อย	1

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การศึกษา	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
3. กรมฯให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นุคลากรในระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนในเวลาราชการในระดับปริญญาตรีปริญญาโท ปริญญาเอก	2.37	1.043	น้อย	6
4. กรมฯให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นุคลากรตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	2.42	1.026	น้อย	4
5. กรมฯสนับสนุนให้บุคลากรสามารถศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนในเวลาราชการในระดับปริญญาตรีปริญญาโท ปริญญาเอก	2.41	1.042	น้อย	5
6. กรมฯสนับสนุนให้บุคลากรสามารถศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก	2.47	1.121	น้อย	2
รวม	2.43	0.961	น้อย	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรของกรมสรรพากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ กรมฯมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก กรมฯสนับสนุนให้บุคลากรสามารถศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และกรมฯมีการเตรียมบุคลากรให้มี

ความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนในเวลาราชการในสถาบันอุดมศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการฝึกอบรม

การฝึกอบรม	\bar{X}	$S.D$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
7. กรมฯมีการวางแผนเตรียมการในการฝึกอบรม	2.87	1.035	ปานกลาง	4
8. กรมฯมีการดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ	2.93	1.097	ปานกลาง	2
9. กรมฯดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยมีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมเอง	2.97	1.059	ปานกลาง	1
10. กรมฯดำเนินการจัดฝึกอบรมในสถานที่ทำงานประจำ	2.71	1.163	ปานกลาง	7
11. กรมฯดำเนินการจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงานประจำ	2.56	1.097	ปานกลาง	12
12. กรมฯดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรจากภายในหน่วยงาน	2.86	1.074	ปานกลาง	5
13. กรมฯดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยเชิญวิทยากรจากภายนอกหน่วยงาน	2.78	1.083	ปานกลาง	6
14. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการบรรยาย	2.87	1.121	ปานกลาง	3
15. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการอภิปรายเป็นรายคณะ	2.54	1.062	ปานกลาง	13
16. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสอนงาน	2.51	1.082	ปานกลาง	16
17. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสาธิต	2.30	1.034	น้อย	24
18. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการประชุมทางวิชาการ	2.51	1.108	ปานกลาง	15

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การฝึกอบรม	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
19. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการระดมสมอง	2.56	1.131	ปานกลาง	11
20. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย	2.50	1.085	น้อย	17
21. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการศึกษากรณีศึกษา	2.36	1.014	น้อย	22
22. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสมมุติ	2.20	1.010	น้อย	27
23. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการสัมมนา	2.69	1.125	ปานกลาง	8
24. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการทัศนศึกษา	2.34	1.068	น้อย	23
25. กรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ	2.47	1.094	น้อย	18
26. กรมฯมีการประเมินความรู้ ทักษะ ทักษะคติของผู้เข้า รับการฝึกอบรม กรณีที่หน่วยงานพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ขององค์กรเป็นผู้ดำเนินการเอง	2.67	1.158	ปานกลาง	9
27. กรมฯมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไปใช้ใน การปฏิบัติงาน กรณีหน่วยงานพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ขององค์กรเป็นผู้ดำเนินการเอง	2.53	1.103	ปานกลาง	14
28. กรมฯมีการจัดฝึกอบรมโดยการว่าจ้างให้หน่วยงาน ภายนอกองค์กรเป็นผู้ดำเนินการ	2.43	1.054	น้อย	19
29. กรมฯมีการประเมินความรู้ ทักษะ ทักษะคติของผู้ เข้ารับการฝึกอบรม กรณีที่หน่วยงานภายนอก องค์กรเป็นผู้ดำเนินการ	2.57	1.119	ปานกลาง	10

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การฝึกอบรม	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
30. กรมฯมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีหน่วยงานมีการว่าจ้างให้หน่วยงานฝึกอบรมภายนอกองค์การเป็นผู้ดำเนินการ	2.41	1.106	น้อย	20
31. กรมฯมีการจัดส่งบุคลากรของท่านไปเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอกองค์การจัดขึ้น	2.36	1.109	น้อย	21
32. กรมฯมีการประเมินความรู้ ทักษะ ทศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีที่หน่วยงานจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอกองค์การจัดขึ้น	2.27	1.016	น้อย	26
33. กรมฯมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีหน่วยงานมีการจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการฝึกอบรมที่หน่วยงานภายนอกองค์การจัดขึ้น	2.27	1.043	น้อย	25
รวม	2.55	0.854	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กรมฯ ดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยมีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมเอง รองลงมากรมฯมีการดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ และกรมฯมีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการบรรยาย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ของกรมสรรพากรด้วยการจัดการความรู้

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
34. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ ความรู้โดยการวิเคราะห์ว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์	2.44	1.080	น้อย	11
35. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ ความรู้โดยการวิเคราะห์ว่าองค์กรมีพันธกิจ	2.50	1.096	น้อย	4
36. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ ความรู้โดยการวิเคราะห์ว่าองค์กรมียุทธศาสตร์	2.48	1.085	น้อย	8
37. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้าง และแสวงหาความรู้ด้วยการสร้างความรู้ใหม่	2.49	1.119	น้อย	5
38. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้าง และแสวงหาความรู้ด้วยการแสวงหาความรู้จาก ภายนอก	2.42	1.084	น้อย	18
39. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้าง และแสวงหาความรู้ด้วยการรักษาความรู้เก่า	2.44	1.095	น้อย	12
40. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการสร้างและ แสวงหาความรู้ด้วยการจำกัดความรู้ที่ไม่ใช่แล้ว	2.27	1.077	น้อย	21
41. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการจัดการ ความรู้ให้เป็นระบบด้วยการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับเก็บความรู้อย่างเป็น ระบบในอนาคต	2.42	1.139	น้อย	14
42. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวล และกลั่นกรองความรู้ด้วยการปรับปรุงรูปแบบ เอกสารให้เป็นมาตรฐาน	2.42	1.086	น้อย	15
43. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวล และกลั่นกรองความรู้ด้วยการใช้ภาษาไทย	2.58	1.232	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
44. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์	2.49	1.115	น้อย	6
45. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเข้าถึงความรู้ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่นมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board ประชาสัมพันธ์	2.74	1.249	ปานกลาง	1
46. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)* มีประสิทธิภาพและเป็นทางการ เช่น ระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ หรือข้อมูลที่จัดทำในรูปเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.70	1.237	ปานกลาง	2
47. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)* ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดระบบทีมข้ามสาย	2.48	1.122	น้อย	9
48. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge) ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม	2.43	1.115	น้อย	13

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
			ความคิดเห็น	
49. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้	2.42	1.062	น้อย	16
50. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดทำระบบพี่เลี้ยง	2.34	1.085	น้อย	19
51. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดทำกิจกรรมการสับเปลี่ยนงาน	2.21	1.078	น้อย	22
52. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดทำกิจกรรมการยืมตัว	2.18	1.016	น้อย	23
53. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit Knowledge)ไม่เป็นทางการ เป็นองค์ความรู้เฉพาะบุคคลในองค์กร โดยการจัดทำกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนความรู้	2.33	1.079	น้อย	20

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
54. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเรียนรู้ ซึ่งทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยเกิด ระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ใหม่	2.42	1.098	น้อย	17
55. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเรียนรู้ ซึ่งทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยมี การนำความรู้ในงานไปใช้	2.49	1.115	น้อย	7
56. กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเรียนรู้ ซึ่งทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยมี การนำความรู้ในงานไปใช้ให้การเรียนรู้เป็นส่วน หนึ่งของงาน โดยเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง	2.47	1.142	น้อย	10
รวม	2.44	0.969	น้อย	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพากรในการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการจัดการความรู้ โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ใน
ระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการปฏิบัติส่วนมากมีอยู่ในระดับน้อย การปฏิบัติ
อยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดมีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดย
การเข้าถึง ความรู้ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น มีการใช้ระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board ประชาสัมพันธ์ รองลงมา กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการ
ความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)* มี
ประสิทธิภาพและเป็นทางการ เช่น ระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ หรือข้อมูลที่จัดทำในรูปเอกสาร
ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและ
กลั่นกรองความรู้ด้วยการใช้ภาษาไทย ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
กรมสรรพากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏดังตารางที่ 4.6 – 4.12

3.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
กรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร
จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการศึกษา	2.44	1.037	2.42	.936	.144	.105
ด้านการฝึกอบรม	2.51	.905	2.57	.838	-.559	.263
ด้านการจัดการความรู้	2.44	.924	2.44	.985	.047	.321
รวม	2.46	.889	2.48	.826	-.116	0.306

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดย
ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
กรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามอายุ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.880	.627	.676	.567
	ภายในกลุ่ม	388	359.745	.927		
		391	361.625			
2.การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.260	1.753	2.425	.065
	ภายในกลุ่ม	388	280.490	.723		
		391	285.750			
3.การจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	3.041	1.014	1.079	.358
	ภายในกลุ่ม	388	364.390	.939		
		391	367.431			
รวมการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.664	.888	1.255	.289
	ภายในกลุ่ม	388	274.471	.707		
		391	277.135			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามอายุ พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 บุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามสถานภาพการสมรส

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.562	.781	.844	.431
	ภายในกลุ่ม	389	360.063	.926		
			391	361.625		
2.การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	.136	.068	.092	.912
	ภายในกลุ่ม	389	285.615	.734		
			391	285.750		
3.การจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	.595	.298	.316	.729
	ภายในกลุ่ม	389	366.835	.943		
			391	367.431		
รวมการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	.004	.002	.003	.997
	ภายในกลุ่ม	389	277.131	.712		
			391	277.135		

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับ
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.419	1.710	1.857	.158
	ภายในกลุ่ม	389	358.206	.921		
			391	361.625		
2.การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	6.941	3.470	4.842	.008
	ภายในกลุ่ม	389	278.810	.717		
			391	285.750		
3.การจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	15.652	7.826	8.654	.000
	ภายในกลุ่ม	389	351.779	.904		
			391	367.431		
รวมการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	7.343	3.671	5.294	.005
	ภายในกลุ่ม	389	269.792	.694		
			391	277.135		

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้าน การฝึกอบรมและด้านการจัดการความรู้มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

3.5 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5	12.019	2.404	2.654	.022
	ภายในกลุ่ม	386	349.606	.906		
		391	361.625			
2.การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	5	14.274	2.855	4.059	.001
	ภายในกลุ่ม	386	271.476	.703		
		391	285.750			
3.การจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	5	12.526	2.505	2.725	.020
	ภายในกลุ่ม	386	354.905	.919		
		391	367.431			
รวมการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	5	12.113	2.423	3.528	.004
	ภายในกลุ่ม	386	265.022	.687		
		391	277.135			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีความแตกต่างกัน

3.6 บุคลากรมีระดับเงินเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับเงินเดือน

การพัฒนาศักยภาพมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	6.114	2.038	2.224	.085
	ภายในกลุ่ม	388	355.511	.916		
			391	361.625		
2.การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.970	1.990	2.760	.042
	ภายในกลุ่ม	388	279.780	.721		
			391	285.750		
3.การจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	6.128	2.043	2.194	.088
	ภายในกลุ่ม	388	361.303	.931		
			391	367.431		
รวมการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	5.291	1.764	2.517	.058
	ภายในกลุ่ม	388	271.843	.701		
			391	277.135		

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่า ระดับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้านการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการจัดการความรู้และด้านการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

3.7 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	9.011	4.506	4.970	.007
	ภายในกลุ่ม	389	352.614	.906		
		391	361.625			
2.การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	10.724	5.362	7.584	.001
	ภายในกลุ่ม	389	275.026	.707		
		391	285.750			
3.การจัดการความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	15.753	7.876	8.712	.000
	ภายในกลุ่ม	389	351.678	.904		
		391	367.431			
รวมการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	11.157	5.578	8.159	.000
	ภายในกลุ่ม	389	265.978	.684		
		391	277.135			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร พบว่าระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

4.1 กรมสรรพากรและผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงาน หรือระบบการปฏิบัติงานต่างๆของกรมฯอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง โดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่ในเขตท้องที่ส่วนภูมิภาค ซึ่งอยู่ห่างไกลจากกรมฯ มักจะไม่ได้รับการส่งเสริมเท่ากับบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในเขตท้องที่ส่วนกลางที่อยู่ใกล้กับกรมฯ

4.2 กรมสรรพากรและผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรด้านทุนการศึกษาตามความต้องการของบุคลากรแม้แต่เป็นการศึกษาในสาขาที่หน่วยงานยังไม่มีความต้องการ โดยตรง เพราะเห็นว่าการทำอะไรก็ยิ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรของหน่วยงานได้อย่างดีเช่นกัน และสามารถนำมาเป็นฐานความรู้เพื่อการพัฒนางานในอนาคตได้

4.3 กรมสรรพากรและผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากหน่วยงานราชการในสังกัดยังมีความจำเป็นและต้องการอุปกรณ์ดังกล่าวให้มีความสามารถสูงในการรองรับระบบการสืบค้นข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานจากเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อย่างเพียงพอ

4.4 กรมสรรพากรและผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมให้ตรงตามสายงานที่บุคลากรปฏิบัติมากที่สุด เพราะเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมบางรายก็ไม่มีเวลาไปเข้ารับการอบรมที่ปฏิบัติงานโดยตรงแต่ได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการอบรมมากกว่า

4.5 กรมสรรพากรและผู้บริหารควรจัดให้มีการจัดการความรู้บนระบบออนไลน์ (intranet) โดยการจัดให้มีการทดสอบความรู้ภายหลังมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทุกไตรมาส เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ให้กับบุคลากรขององค์การได้อย่างทั่วถึงและสะดวก รวดเร็วในการสืบค้นคว้าความรู้ด้านการปฏิบัติงานในกระบวนการงานต่างๆได้อย่างเป็นผลดี และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

4.6 กรมสรรพากรและผู้บริหารควรเน้นการฝึกอบรมด้านบัญชีภาษีอากร ระเบียบแนวทางปฏิบัติงานตามกระบวนการงานต่างๆ ของกรมฯ เพื่อให้เป็นปัจจุบันและสามารถศึกษาทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติงานจริงได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์การ

4.7 กรมสรรพากรไม่มีจุดยืนที่แน่นอน ไม่มีประเพณี วัฒนธรรมองค์การให้ยึดถือ หรือยึดเหนี่ยวถือเป็นเอกลักษณ์ ไม่มีสีหรือชุดทำงาน จึงทำให้แนวความคิดต่างๆมักเปลี่ยนไปตามผู้นำองค์การ

4.8 เห็นด้วยกับแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย การศึกษา การฝึกอบรม การจัดการความรู้ และอื่นๆ ตามคติที่ว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ โดยอาศัยบุคลากรขององค์กรเป็นสำคัญ

