

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
กรมสรรพากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยจะนำเสนอใน 3 ตอน คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และ
ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
กรมสรรพากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรกรมสรรพากร ประกอบด้วย ข้าราชการในสังกัด
ส่วนราชการภายในกรมสรรพากร และในสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 1-3 ในสังกัดส่วนกลาง
และข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 4-12 ในสังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 19,850 คน
และข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของส่วนราชการในสังกัดดังกล่าว
จำนวนโดยประมาณ 200 คน จำนวนรวมทั้งสิ้นโดยประมาณ 20,050 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรกรมสรรพากร
จำนวน 392 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane) โดยได้
จากการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ประกอบด้วย

| บุคลากร/ปฏิบัติงานใน สังกัดหน่วยงานของกรมสรรพากร | จำนวน (แห่ง) | จำนวน (คน) |
|---|-----------------|---------------|
| ภายในกรมฯ | 1 | 20 |
| สำนักงานสรรพากรภาค | 12 | 80 |
| สำนักงานสรรพากรพื้นที่ | 117 | 130 |
| สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา | 848 | 162 |
| รวมทั้งสิ้น | 978 | 392 |

1.2.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ส่วน ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการค้าเงินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษ ด้วยการฝึกอบรม และด้วยการจัดการความรู้ จำนวน 56 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended form) จำนวน 1 ข้อ

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์เวียนในระบบ อีเมล (e-mail) ของบุคลากรกรมสรรพากร ในแต่ละองค์กรประกอบและปัจจัยไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินที่ได้จากแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ลงในระบบประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน

1.2.5 สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติค่าที (t-test) และสถิติค่าเอฟ (f-test)

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1.3.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 41 ปี ขึ้นไป รองลงมาอายุระหว่าง 35 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ตามลำดับ

สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่โสด รองลงมา สมรสแล้ว ตามลำดับ

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 รองลงมา วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับตำแหน่งชำนาญการ รองลงมา
 เป็นข้าราชการระดับตำแหน่งชำนาญงาน
 มีระดับเงินเดือนส่วนใหญ่มากกว่า 20,000 บาท รองลงมา มีระดับเงินเดือน
 1,5001 – 20,000 บาท
 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการในกรมสรรพากรส่วนใหญ่มากกว่า 6 ปี
 รองลงมาอยู่ในระดับมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี

1.3.2 ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ กรมสรรพากร

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการ
 ดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย
- 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่ใน
 ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่ในระดับน้อย ได้แก่
 ด้านการจัดการความรู้ และด้านการศึกษา ตามลำดับ

1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากร
 มนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 ของกรมสรรพากรจำแนกตามเพศ พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมไม่มี
 ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า เพศชายและ
 เพศหญิงมีระดับการพัฒนาที่ใกล้เคียงกันทุกด้านเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากร
 มนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 ของกรมสรรพากรตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมไม่มี
 ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว การพัฒนาทุกด้านไม่
 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการ
 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว การพัฒนาทุกด้านไม่มีความแตกต่าง เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว มีการพัฒนา 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมและด้านการจัดการความรู้มีความแตกต่างกัน เป็นยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว การพัฒนาทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว มีการพัฒนาด้านการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการจัดการความรู้และด้านการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว การพัฒนาทุกด้านมีความแตกต่างกัน เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสรรพากรมีความคิดเห็นต่อระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการศึกษาตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะ ปัจจัยต่าง ๆ ที่กรมสรรพากร มีจำนวนบุคลากร และลักษณะการปฏิบัติงานในระดับที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้บุคลากรกรมสรรพากรมีความคิดเห็นในระดับเดียวกัน โดยจาก ผลการศึกษาพบว่า มีอยู่ระดับน้อย เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีเนื้อหาของกิจกรรมและผลการศึกษาวิจัยในภาพรวมมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริรัตน์ มิเดช (2549) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากรในองค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา แต่ได้รับการพัฒนาทางด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความต้องการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโททางด้านภาษาต่างประเทศ และความต้องการพัฒนาทางด้านฝึกอบรม พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมค่อนข้างมาก โดยต้องการฝึกอบรมในเรื่องทักษะ

ด้านบุคคลมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมฯ พบว่า โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับน้อย และมีงานวิจัยที่มีผลการวิจัยและเนื่อการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในลักษณะแนวทางการดำเนินงานพัฒนาที่ค่อนข้างเหมือนกันอีกงานวิจัยหนึ่ง ได้แก่ งานวิจัยของ ชูติพนธ์ เสือสุวรรณ (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความคิดเห็นและแนวทางแก้ไขปัญหาการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของบุคลากรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) สภาพปัญหาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการพัฒนาดังที่ต้องการ 2) ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ พบว่า บริษัทฯ ให้การสนับสนุนในด้านการศึกษาในระดับน้อย ส่วนด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม บริษัทฯ ให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพากรที่มีความคิดเห็นต่อระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความคิดเห็นดังนี้

2.1.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการศึกษา ในภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการปฏิบัติโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ กรมฯมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก รองลงมากรมฯ สนับสนุนให้บุคลากรสามารถศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการจัดการเรียนนอกเวลาราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และกรมฯมีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนในเวลาราชการในสถาบันอุดมศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ตามลำดับ ในด้านการส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษานี้ จึงมีผลการศึกษาปรากฏพบว่ามีอยู่ในระดับน้อย โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ มีเดช (2549) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอ

เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในด้านการศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงสภาพทั่วไป ความต้องการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผล การเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากรใน องค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาวิจัยพบว่า กรมฯ มีการสนับสนุนส่งเสริมการให้บุคลากรสามารถศึกษาต่อทั้ง ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ จึงมีลักษณะการดำเนินงานการพัฒนาที่สอดคล้องกับแนวทาง ผลการวิจัยของ สุจิตราภรณ์ คำสอาด (2540) ทำการศึกษาเรื่อง “การส่งเสริมการพัฒนาทักษะ แรงงานในสถานประกอบการขนาดกลาง” ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบของการพัฒนาทักษะ แรงงานที่สถานประกอบการขนาดกลางดำเนินการอยู่นั้นส่วนใหญ่เป็นการจัดฝึกอบรมภายใน สถานประกอบการเอง รองลงมาได้แก่การส่งลูกจ้างไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ การส่ง ลูกจ้างไปอบรมกับหน่วยงานภาคเอกชนและรัฐ การสนับสนุนให้ลูกจ้างไปศึกษาต่อนอกเวลางาน และการจัดการศึกษานอกโรงเรียนภายในโรงงาน ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญตามลำดับคือ การ ไม่สามารถส่งลูกจ้างเข้าไปรับการฝึกอบรมได้เพราะกระบวนการผลิตต้องใช้กำลังแรงงานเต็มที่ การขาดแคลนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่จะทำหน้าที่ฝึกอบรมพัฒนาทักษะแรงงาน รวมทั้งขาดการประสานงานกับสถานประกอบการด้วยกันเองและหน่วยงานภาครัฐตลอดจนลูกจ้าง ไม่ได้ให้ความสนใจที่จะเข้ารับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมอีกด้วย

2.1.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม ในการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ กรมสรรพากรด้วยการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติมากที่สุดมีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กรมฯ ดำเนินการจัด ฝึกอบรมโดยมีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมเอง รองลงมากรมฯ มีการดำเนินการจัด ฝึกอบรมโดยหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และกรมฯ มีการฝึกอบรมที่เน้นผู้ ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้โดยวิธีการบรรยาย ตามลำดับ แสดงถึงกรมฯ มีบทบาท สำคัญต่อองค์กรในการตัดสินใจกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา และมีเนื้อหาลักษณะการ ดำเนินงานหรือกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยพบว่าการพัฒนาด้านการ ฝึกอบรมมีมากกว่ากิจกรรมด้านอื่นๆและมีอยู่ในระดับปานกลาง จึงมีความสอดคล้องตามแนวทาง

งานวิจัยของ จริยา จิรวาณิช เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง “ระบบมาตรฐานการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษาบริษัทไฟฟ้าสิงคโปร์” กรณีของบริษัทไฟฟ้าสิงคโปร์ ซึ่งเป็นกรณีตัวอย่างที่น่าศึกษา บริษัทมุ่งมั่นในการอบรมพัฒนาให้คนสามารถแข่งขันในสหัสวรรษใหม่ได้โดยใช้งบถึงร้อยละ 4 ของเงินเดือนค่าจ้างในการอบรมพนักงานของบริษัทพนักงานคนหนึ่งๆ จะได้รับการอบรมโดยเฉลี่ย 40 ชั่วโมงต่อปี นอกจากนี้บริษัทยังมีระบบมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรระดับประเทศระบบนี้มี 2 ขั้นตอนหลัก คือ การยอมรับข้อผูกพันตามโปรแกรมการพัฒนา และการทบทวนเป้าหมายและยืนยันผลของการฝึกอบรม โดยแต่ละขั้นตอนจะมีแบบฟอร์มให้พนักงานบันทึกไว้เพื่อการตรวจสอบติดตามผล เพื่อนำมาวางแผนการฝึกอบรมของหน่วยงานตลอดจนวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน

2.1.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้ ในการศึกษาวิจัย

พบว่า บุคลากรกรมสรรพากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการจัดการความรู้ โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการปฏิบัติส่วนมากอยู่ในระดับน้อย การปฏิบัติอยู่ในระดับเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเข้าถึง ความรู้ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board ประชาสัมพันธ์ รองลงมา กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)* มีประสิทธิภาพและเป็นทางการ เช่น ระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ หรือข้อมูลที่จัดทำในรูปเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการใช้ภาษาไทย ตามลำดับ โดยสามารถพิจารณาได้สอดคล้องกับแนวคิดด้านการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรภาครัฐในอนาคตที่เห็นว่ามีความโน้มที่ดี จากงานวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การค้นหาวัฒนธรรมในการพัฒนาข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า 1.รูปแบบวัฒนธรรมการจัดการศึกษาทางไกลที่ทันสมัยและมีความเป็นสากล เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาข้าราชการและส่วนราชการ สื่อที่ควรกำหนดเป็นวัฒนธรรมการจัดการศึกษาทางไกลควรเป็นสื่อประสมและสื่อหลักที่ควรนำมาใช้คือ การถ่ายทอดออกอากาศผ่านดาวเทียม ระบบการประชุมวีดิทัศน์ทางไกล นอกจากนี้ควรจัดทำรายการแบบ IPTV หรือ video on demand ซึ่งเป็นสื่ออยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตเพื่อสนับสนุนการเรียนในระบบ e-learning และสื่อเสริมอื่นคือ สื่อสิ่งพิมพ์ เทปวีดิทัศน์ แผ่นบันทึกภาพและเสียง ซีดีรอม 2.ความพร้อมของส่วนราชการใน

การรับนวัตกรรมในการพัฒนาข้าราชการ ขณะนี้สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สพข.) ได้เริ่มนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการฝึกอบรมทางไกล โดยมีอุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณพร้อมใช้ เป็นสถานีต้นทางออกอากาศในระบบการประชุมทางไกล ไปยังสถานีรับ-ส่งปลายทาง นอกจากนี้ สพข. อยู่ระหว่างนำสื่อการถ่ายทอดออกอากาศผ่านดาวเทียมมาทดลองใช้เพื่อการเรียนรู้ทางไกล ด้วย ส่วนราชการหลายแห่งยังไม่มีระบบเครือข่ายข้อมูลเชื่อมต่อกับระบบโครงสร้างพื้นฐาน โทรคมนาคมของหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่สนับสนุนการเรียนการสอนทางไกลยังไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ทั้งในระดับจังหวัด รวมทั้งกรุงเทพมหานครเท่าที่ควร 3.ขีดความสามารถของข้าราชการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้าราชการส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทั้งอินเทอร์เน็ตและซีดีรอม) ทำให้ข้าราชการจำนวนมากมีความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ และจากผลการศึกษาวิจัยการดำเนินงานการพัฒนาที่กรมฯ มีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)* เช่น ระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ และ กรมฯ มีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการใช้ภาษาไทย มีความสอดคล้องกับแนวทางการวิจัยของ อรุณ มหาโยธา (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เรียงตามลำดับต่อไปนี้ 1) ด้านทัศนคติ มีความต้องการความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ 2) ด้านทักษะ มีความต้องการ ความสามารถ ใช้กฎ ระเบียบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม 3) ด้านความรู้ มีความต้องการความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด”

2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดปัจจัยส่วนบุคคลไว้ว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรแตกต่างกัน นั้น พบว่า บุคลากรขององค์การที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ที่ต่างกัน ในภาพรวมบุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวมีระดับความคิดเห็นทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาโดยภาพรวมมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการพัฒนาด้านการฝึกอบรมและด้านการจัดการความรู้มีความแตกต่างกัน ส่วน

การพัฒนาทางการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับเงินเดือนที่ต่างกัน บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การพัฒนาด้านการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนการพัฒนาด้านจัดการความรู้และด้าน การศึกษาไม่มีความแตกต่าง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติราชการ ในกรมสรรพากรที่ต่างกัน ในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการพัฒนาทุกด้านมีความแตกต่างกัน โดยความแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกันพิจารณาจากระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้เป็น เพราะ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติราชการที่ต่างกัน บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ พัฒนาทรัพยากรแตกต่างกัน เพราะบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแต่ละช่วง และระยะเวลาปฏิบัติ ราชการในกรมสรรพากรแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันนั้น มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจมี ความเห็นแต่ละช่วงแตกต่างกัน โดยอีกช่วงให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อีกช่วงให้ความเห็น ในระดับน้อยและระดับปานกลาง เป็นต้น จึงทำให้เกิดความแตกต่างกันในความเห็น ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ มีเดช (2549) ที่สรุปได้ว่า “และผลการเปรียบเทียบความ ต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่แตกต่างกัน” แต่เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลา การปฏิบัติราชการในกรมฯ มีความสอดคล้องกันกับผลการศึกษารายชื่อ (2) ของ เพิ่ม ภักดี การ (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดกำแพงเพชร” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานส่วน ตำบลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยองค์กร 3) เพื่อศึกษาปัญหาการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบล เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง (2) มีความ สัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด กำแพงเพชร ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติราชการต่างกัน พนักงานส่วน ตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และปัจจัยองค์กร คือ ขนาด อบต. ที่สังกัด ต่างกัน พนักงานส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดกำแพงเพชร ที่สำคัญมี 3 ประการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัญหาการไม่วางแผน พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาการไม่สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ ปัญหา นโยบายของผู้บริหาร ไม่สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความคิดเห็นในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร ในประเด็น ต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้ ดังนี้

3.1.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กรมฯ มีการ ส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคตด้วยการศึกษาตามระบบการเรียนนอกระบบราชการ วัน เสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก รองลงมากรมฯ สนับสนุนให้บุคลากรสามารถลาศึกษาต่อตามระบบการศึกษาที่มีการ จัดการเรียนนอกระบบราชการ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และระบบการเรียนทางไกลผ่านสื่อการศึกษาใน ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และกรมฯ มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคต ด้วยการศึกษาระบบการเรียนในเวลาราชการในสถาบันอุดมศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ตามลำดับ ซึ่งเป็นข้อดีที่มีการส่งเสริมให้การสนับสนุนให้บุคลากรมีการศึกษาต่อเพื่อให้ บุคลากรขององค์การมีความรู้ ความสามารถ เสริมสร้างทักษะ ในการปฏิบัติงานในอนาคตได้อย่างมี ประสิทธิภาพประสิทธิผลสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ขององค์การ และส่งผลให้องค์การมีความ เจริญก้าวหน้า

3.1.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม พบว่าการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กรมฯ ดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยมีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมเอง รองลงมากรมฯ มีการดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ และกรมฯ มีการ ฝึกอบรมที่เน้นผู้ฝึกอบรม/วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ โดยวิธีการบรรยาย ตามลำดับ

แสดงถึงกรมฯมีความสามารถในการจัดฝึกอบรมได้สอดคล้องตรงตามความต้องการขององค์กร และบุคลากรอยู่ในระดับเพียงพอต่อการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงานในปัจจุบันอย่างเป็นผลดีโดยภาพรวม

3.1.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้ พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการจัดการความรู้ โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการปฏิบัติส่วนมากอยู่ในระดับน้อย การปฏิบัติในระดับเฉลี่ยมากที่สุดมีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการเข้าถึง ความรู้ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board ประชาสัมพันธ์ รองลงมา กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กรณีเป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)* มีประสิทธิภาพและเป็นทางการ เช่น ระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ หรือข้อมูลที่จัดทำในรูปเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ กรมฯมีเทคนิควิธีการจัดการความรู้โดยการประมวลและกลั่นกรองความรู้ด้วยการใช้ภาษาไทย ตามลำดับ โดยกิจกรรมเหล่านี้สามารถช่วยให้มีการรวบรวมจัดระบบเผยแพร่ ถ่ายโอนและเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้เกิดได้ง่ายและสะดวกขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กรมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากการปฏิบัติในภาพรวมมีอยู่ในระดับน้อยอาจเนื่องมาจากปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณ การขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์ สื่อสารสนเทศ จึงควรมีการนำเสนอ โยบายเพื่อปรับปรุงแก้ไขในอนาคตต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาวิจัยเฉพาะการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรเท่านั้น ควรศึกษาเปรียบเทียบ การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอื่นในสังกัดกระทรวงการคลัง เช่น กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต ฯลฯ

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เช่น องค์กรภาครัฐในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงเกษตร ฯลฯ

3.2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการของข้าราชการกรมสรรพากรที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” โดยศึกษาวิจัยว่ามีความต้องการให้ส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องใดมากที่สุดในการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 กิจกรรม คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้วยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การจัดการความรู้

3.2.4 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร” โดยศึกษาวิจัยว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง นอกจากแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาทั้ง 3 กิจกรรม ที่สามารถนำไปพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรได้

3.2.5 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยระบบ PMQA” โดยศึกษาวิจัยว่ากิจกรรมของระบบ PMQA ด้านบริหารงานบุคคล ส่งผลต่อการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรมากน้อย อย่างไร

