



ชื่อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

ผู้วิจัย นายกฤษณสรณ์ สุขसार รหัสนักศึกษา 2493007286

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต

(2) รองศาสตราจารย์ ดร. ชินรัตน์ สมสืบ ปีการศึกษา 2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร (2) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของกรมสรรพากร ได้แก่ ข้าราชการตาม พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำนวน 20,050 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรมมีอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดการความรู้และด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลากรมีระดับตำแหน่งและระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรมี 3 ประการ ได้แก่ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรอย่างทั่วถึงในทุกหน่วยงาน ควรจัดให้มีการส่งเสริมด้านทุนการศึกษาตามความต้องการของบุคลากร และควรจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอเพื่อการสืบค้นข้อมูลการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรมสรรพากร

**Thesis title** : Personels Opinion on the Human Resource Development of Revenue Department

**Researcher** : Mr. Kitsanasan Suksarn ; **ID** : 2493007286; **Degree** : Master of Public Administration; **Thesis advisors** : (1) Dr. Saneh Juito, Associate Professor; (2) Dr. Chinnarat Somsueb, Associate Professor; **Academic year** : 2012

### **Abstract**

The purposes of this research were 1) to study the performance of human resource development of Revenue Department, 2) compare the opinions on the performance of human resource development by personal factors, 3) study appropriate approach to improve the performance of human resource development of Revenue Department.

Population consisted of the Department personnel including government officers from Civil Service Act adopted in 2551 B.E. (or 2008) and staff in human resource development section, totally 20,050, from which 392 samples were obtained. Simple random sampling method was applied. Questionnaire was used to collect data required. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way Analysis of Variance.

Research result revealed that 1) the overall human resource development performance of Revenue Department was at low level, when considered each aspect, it was found that: performance on training was at medium level, while performances on knowledge management and education were at low level 2) personnel with different personal factors had different opinions with 0.05 level of statistical significance 3) three approaches should be applied to improve the performance of human resource development of Revenue Department: there should be more trainings regarding the operational systems of all sections in the Department, the scholarship should be provided as necessary, sufficient budget should be allocated on information technology so to have information inventory available at all times.

**Keywords:** Human Resource Development, Revenue Department

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต และ รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่อนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รองศาสตราจารย์ไฉ จามรมาน อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท้าพระจันทร์ และ นายวสันต์ วัฒนศิริ ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพากร สิบเอกกฤษฎา เหล่าบัวบาน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสรรพากรภาค 3 และนายอภิพงศ์ คงชะอุ่ม นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และเวียนจัดเก็บข้อมูลในระบบ E-mail ส่วนบุคคลของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร และได้ให้คำแนะนำในระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในการโอนถ่ายข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ นายเพิ่ม ภัคศิการ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ เพื่อนนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมเป็นอย่างดีตลอดมา

กฤษณสรณ์ สุขसार

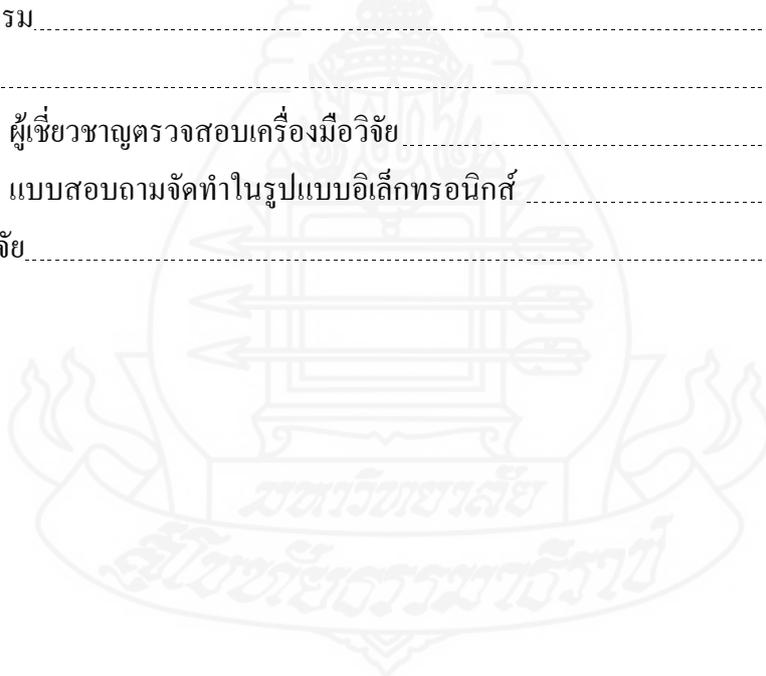
พฤษภาคม 2555

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร.....	11
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา.....	24
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม.....	28
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการจัดการความรู้.....	41
แนวคิดและหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	65
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง.....	68
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาคำดำเนินงาน.....	70
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบ.....	80
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปการวิจัย.....	89
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	107
ก ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	108
ข แบบสอบถามจัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	111
ประวัติผู้วิจัย.....	127



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร.....	68
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร.....	71
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการศึกษา.....	71
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการฝึกอบรม.....	73
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรด้วยการจัดการความรู้.....	76
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ.....	80
ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนก ตามอายุ.....	81
ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตาม สถานภาพการสมรส.....	82
ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	83
ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของกรมสรรพากร จำแนกตาม ระดับเงินเดือน.....	85
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของกรมสรรพากรจำแนกตาม ระยะเวลาปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร.....	86



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นำมาใช้ในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดเชิงระบบ.....	18
ภาพที่ 2.2 ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(ปรับปรุงจาก Desimone และothet ).....	19
ภาพที่ 2.3 ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์).....	20
ภาพที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบ การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา ในประเด็น เป้าหมาย วิธีการและสิ่งที่ต้องการคำนึงถึง.....	22
ภาพที่ 2.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นระบบย่อยของ การบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	32
ภาพที่ 2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบการฝึกอบรม.....	33
ภาพที่ 2.7 แสดงโครงสร้างการบริหาร/หน่วยงานราชการในสังกัดกรมสรรพากร.....	58

