

ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

สาวิตรี ทรงเจริญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

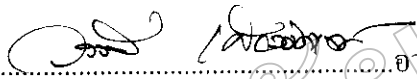
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2550

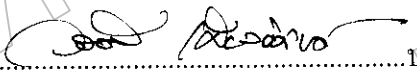
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

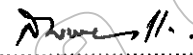
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ ศาวิตรี ทรงเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

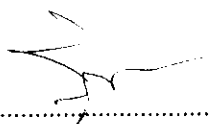
อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรณี เดียววิศเรศ)

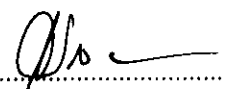
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรณี เดียววิศเรศ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมหมาย แจ่มกระจ่าง)


.....กรรมการ
(ดร. สุริยัน นนทศักดิ์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรัล นกรรจ์แดง)
วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ
เดียววิศเรศ ประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมหมาย แจ่มกระจ่าง
กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ และ ดร.สุริยัน นนทศักดิ์ กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้กรุณา
ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณครอบครัวของข้าพเจ้า รวมถึงเพื่อน ๆ และพี่ ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือและให้
กำลังใจด้วยดีเสมอมา จนเป็นผลให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยความเรียบร้อยทุกประการ

สาวิตรี ทรงเจริญ

48921284: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กทม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: ความต้องการ/ การฝึกอบรม/ ข้าราชการ/ กรมสรรพากร/ ชลบุรี

สาวิตรี ทรงเจริญ: ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

(TRAINING NEEDS FOR OFFICIAL OF CHONBURI AREA REVENUE OFFICE 2)

อาจารย์ผู้คุมงานนิพนธ์: วรณิ เตียววิเศษ, Ph.D., 79 หน้า. ปี พ.ศ. 2550.

การทำวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ประชากรที่ใช้ได้แก่ข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 148 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 31 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิควิธี ตามลำดับ

2. ผลเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวส. หรือ ปวท. มีความต้องการฝึกอบรมทางด้านเทคนิควิธีมากที่สุด ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มีความต้องการฝึกอบรมทางด้านความคิดรวบยอดมากที่สุด

3. ผลเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุราชการ พบว่า อายุราชการน้อยกว่า 5 ปี และอายุราชการ 5-20 ปีมีความต้องการฝึกอบรมด้านความคิดรวบยอดมากที่สุด ส่วนอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป มีความต้องการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด

4. ผลเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมทักษะทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีความต้องการการฝึกอบรมมากที่สุดกว่าฝ่ายอื่น ๆ

48921284: MAJOR: HUMAN RESOURCE MANAGEMENT; M.M. (HUMAN
RESOURCE MANAGEMENT)

KEY WORDS: NEEDS / TRAINING / REVENUE SERVANT IN CHONBURI AREA 2

SAWITREE SONGJAROEN: TRAINING NEEDS FOR OFFICIAL OF CHONBURI
AREA REVENUE OFFICE 2. THESIS ADVISORS: WANNEE DEAWITSARET, Ph. D., 79 P.
2007.

The purposes of this research were to study training needs for official of Chonburi Area Revenue Office 2 by 3 skills: technique, friendship, comprehensive skills. The subjects were namely; official of Chonburi Area Revenue Office 2 of 148 peoples. By randomly using simply, which the instrument of the 5-point scale study was of 31 items; reliability point as 0.75. The statistical data analysis namely; percentage, means, standard deviation.

The research results found that:

1. Training needs for official of Chonburi Area Revenue Office 2 by 3 skills: technique, friendship and comprehensive; there were these means on all levels, priors from large to small as like: comprehensive, friendship and techniques, respectively.
2. The comparing outcome of training needs for official of Chonburi Area Revenue Office 2 by overall. When there was partly classified by educational level, it found that the training needs by techniques were on lower diploma at the most, the training needs by comprehensive were on degree and master's at the most.
3. The comparing outcome for of training needs for official of Chonburi Area Revenue Office 2 by overall. When there was partly classified by year of service, it found that lower 5 years and during 5-20 year at the most of training needs by comprehensive. For more 20 years, training needs at the most of friendship.
4. The comparing outcome for of training needs for official of Chonburi Area Revenue Office 2 by overall. When there was partly classified by each department, it found that all training needs of 3 skills: technique, friendship and comprehensive. The plan and evaluation department needs the training at the most.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	5
การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (In – service Traninig).....	21
ข้อมูลสังเขปของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	40
สรุปผล.....	40
อภิปรายผล.....	44
ข้อเสนอแนะ.....	46
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก ตารางผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน รายชื่อ.....	53
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ขนาดของประชากร แบ่งตามสัดส่วนโดยแยกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่ของข้าราชการ ที่ปฏิบัติอยู่ใน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2	31
2	จำนวนและร้อยละของข้าราชการ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	33
3	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการการฝึกอบรม ของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด N = 148	34
4	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรมของ ข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด N = 148	35
5	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรมของ ข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ N = 148	36
6	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรมของ ข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี N = 148	37
7	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	38
8	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามอายุราชการ	39
9	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ	40
10	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้าน เทคนิควิธี จำแนกตามระดับการศึกษา	54
11	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
12	เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด จำแนกตามระดับการศึกษา	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี จำแนกตามอายุราชการ.....	59
14 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุราชการ.....	62
15 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้าน ความคิดรวบยอด จำแนกตามอายุราชการ.....	64
16 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	65
17 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	70
18 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	3
2 ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	9
3 ความสัมพันธ์ของกระบวนการฝึกอบรม.....	12