

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรม (Training) เป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงวิธีหนึ่งเป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ พัฒนาความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ต้องการ และถูกต้องในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ พัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน และความต้องการของหน่วยงาน ลดเวลาการเรียนรู้ การบังคับบัญชา ลดความสิ้นเปลืองของเวลาและงบประมาณ ลดความขัดแย้งและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพิ่มความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ฯลฯ (ชาญ สวัสดิ์สวัสดิ์, 2539, หน้า 11,35) และโดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีจุดประสงค์ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ (ชูชัย สมมติไกร, 2540, หน้า 5) ประการแรก เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความต้องการตระหนักรู้ในตนเอง คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือการเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของเรามีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น ประการที่สอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงานหรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น ประการที่สาม เพื่อเพิ่มพูนแรงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจ ในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็จะอาจจะมีได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร (ชูชัย สมมติไกร, 2540, หน้า 5-6)

การฝึกอบรมนอกจากจะได้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคนิควิชาการและความชำนาญการเพิ่มผลผลิตให้กับหน่วยงานแล้ว การฝึกอบรมยังสามารถใช้แก้ปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร อาทิ ปัญหาของความขัดแย้ง ไม่ไว้วางใจกัน ปัญหาของสัมพันธภาพของคนในหน่วยงานรวมทั้งปัญหาของทัศนคติ และปัญหาอื่น ๆ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

ที่เกิดขึ้น ซึ่งการจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ได้ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาโดยตรง (จกกลณี ชูติมาเทวินทร์, 2542, หน้า 5)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ ที่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมโดยมีการมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรภายในสังกัดกรมสรรพากร ให้มีคุณภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นทั้งในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการที่จะจัดการฝึกอบรมให้แก่ ข้าราชการกรมสรรพากรนั้น จำเป็นต้องทราบความต้องการที่แท้จริงในการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพากรดังกล่าวเสียก่อน เพื่อที่จะช่วยให้การกำหนดหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามความถูกต้อง เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันจะช่วยให้ข้าราชการดังกล่าว ได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงความต้องการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพากร โดยได้เลือกศึกษา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งนี้เนื่องมาจากข้าราชการในหน่วยงานยังไม่ค่อยมีความรู้มากพอเกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการทำงานที่แม่นยำเท่าที่ควร โดยดูได้จากการประเมินผลงานของสรรพากรพื้นที่สาขาที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เป็นผู้ควบคุมดูแล ซึ่งผลจากการตรวจราชการนั้น ยังมีข้อผิดพลาดอยู่บ้าง จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต้องได้รับการฝึกอบรม โดยทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาข้าราชการภายในหน่วยงาน ให้มีทักษะในการทำงานมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประสิทธิภาพของการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด
2. เพื่อจัดลำดับความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยเปรียบเทียบ ระดับการศึกษา อายุราชการ และฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

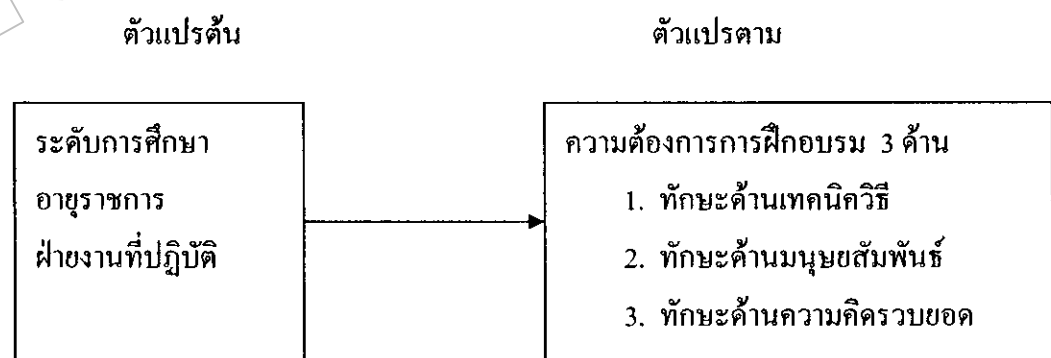
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการวางแผนการฝึกอบรมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
2. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 148 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยแยกเป็นรายด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้
 - 2.1.1 ระดับการศึกษา
 - 2.1.2 อายุราชการ
 - 2.1.3 ฝายงานที่ปฏิบัติ
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 หมายถึง สำนักงานสรรพากรที่เป็นส่วนย่อยในเขตของความรับผิดชอบของสรรพากรภาค 5

ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ได้รับความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

ความต้องการการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ด้วยวิธีการฝึกอบรม ให้มีประสิทธิภาพด้วยกัน 3 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะด้านเทคนิควิธี หมายถึง ความประสงค์ในการพัฒนาตนเองในเรื่องของทักษะหรือความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่าง ๆ รวมถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง กระบวนการขั้นตอนและเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ฯลฯ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีกับคนรอบข้าง อันได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือแม้แต่มวลชนทั่วไป ไม่ว่าภายในหน่วยงานเดียวกันหรือนอกหน่วยงาน รวมไปถึงการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองเพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นที่ได้พบเห็น
3. ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์ในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับการทำงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของข้าราชการสรรพากร ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

อายุราชการ หมายถึง อายุการทำงานของข้าราชการสรรพากร ตั้งแต่เริ่มต้นการทำงาน รวมถึงการปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ถึงปี พ.ศ.2550

ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ตำแหน่งในหน้าที่ที่ข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ปฏิบัติงานโดยอยู่ในฝ่ายการปฏิบัติงานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง