

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัยดังต่อไปนี้

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และเมื่อจัดเรียงตามลำดับโดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับความต้องการมีคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ลำดับที่สอง คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และลำดับสุดท้ายคือ ทักษะด้านเทคนิควิธี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมทางด้านความรู้เกี่ยวกับหลักในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับงาน เพื่อใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพภายในอนาคต มีระดับความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมทางด้านหลักในการทำงานเป็นทีมและเทคนิคในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ มีระดับความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด

ทักษะด้านเทคนิควิธี พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมทางด้านความรู้ทางด้านประมวลรัษฎากร มีระดับความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด

จากการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในแต่ละด้าน ด้วยคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด ระดับอาชีวราชการ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีอาชีวราชการ 5-10 ปี ส่วนฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่อยู่ในฝ่าย ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

1 ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน โดยรวม คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด ในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อจัดอันดับคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจากมากไปน้อย โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับจะได้ผลดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ลำดับที่ 2 คือ ทักษะด้าน มนุษยสัมพันธ์ และอันดับที่ 3 คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ตามลำดับ

2. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับหลักในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับงาน เพื่อใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพภายในอนาคต รองลงมา คือ ความรู้ในเรื่องของระบบงานทั้งหมดของกรมสรรพากร และอันดับที่สาม คือ การกำหนดแผนกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ

3. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ซึ่งหลักในการทำงานเป็นทีมและเทคนิคในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะมีคะแนนอยู่ในลำดับแรก รองลงมา คือ เทคนิคในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง และอันดับที่สาม คือ เทคนิคในการพัฒนาบุคลิกภาพ ตามลำดับ

4. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยใช้คะแนนเฉลี่ย

เป็นเกณฑ์เรียงลำดับจากมากไปน้อย ปรากฏว่า อันดับแรก คือ ความรู้ทางด้านประมวลกฎหมาย
รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับ คำสั่ง กฎ ระเบียบข้อบังคับของกรมฯ และอันดับที่สาม คือ ความรู้
เบื้องต้นเกี่ยวกับการคำนวณภาษี (แบบ ภ.ง.ด. 90, 91) และความรู้เบื้องต้นในโปรแกรมทาง
คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้งาน ได้แก่ โปรแกรม Word, Excel ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้าน
ความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรในทักษะ 3 ด้านคือ ทักษะด้าน
เทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับ
การศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ปวส. หรือ ปวท. มีความต้องการฝึกอบรมทักษะด้าน
เทคนิควิธีมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มีความต้องการฝึกอบรม
ทักษะด้านความคิดรวบยอดมากที่สุด

2. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรในทักษะ 3 ด้านคือ ทักษะด้าน
เทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับ
การศึกษาโดยรวม พบว่า การศึกษาระดับปริญญาโท มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้าน
ความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามอายุราชการ

1. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรในทักษะ 3 ด้านคือ ทักษะด้าน
เทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับอายุ
ราชการ พบว่า อายุต่ำกว่า 5 ปี อายุราชการ 5-10 ปี และ อายุราชการ 11-20 ปี มีความต้องการ
ฝึกอบรมทักษะด้านความคิดรวบยอดมากที่สุด ส่วนอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป มีความต้องการ
ฝึกอบรมทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด

2. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรในทักษะ 3 ด้านคือ ทักษะด้าน
เทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับอายุ
ราชการโดยรวม พบว่า อายุราชการ 5-20 ปี มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้าน
ความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

1. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรในทักษะ 3 ด้านคือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ พบว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีความต้องการฝึกอบรมทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด ส่วนฝ่ายกรรมวิธีและกึ่งภาษี ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง และฝ่ายกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีความต้องการฝึกอบรมทักษะด้านความคิดรวบยอดมากที่สุด

2. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติโดยรวม พบว่า ฝ่ายวางแผนและประเมินผลมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดรวบยอด จำแนกตามระดับการศึกษา อาวุธราชการ ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด เป็นด้านที่ข้าราชการสรรพากรต้องการฝึกอบรมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการ สามารถที่จะได้รับรู้ถึงจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร และได้มีการฝึกอบรมเพื่อที่จะเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภางค์ภักตร์ วาดวิไล (2539) ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรีและระยอง พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง โดยภาพรวมมีความต้องการในการฝึกอบรม ในด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบัน โลกธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การสร้างความได้เปรียบนั้น จำเป็นจะต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดังนั้น บุคลากรทุกระดับจึงต้องการพัฒนา ความรู้ ความสามารถเพื่อปรับตนเอง ให้เหมาะสมกับสภาพความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่จบการศึกษาระดับปริญญา

โทส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในฝ่ายต่าง ๆ และการเรียนจบปริญญาโทในบางครั้งอาจไม่ได้จบหรือศึกษา มาตรงกับสายงานเท่าไร จึงทำให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีความจำเป็น ที่จะต้องได้รับการ ฝึกอบรมในงานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ชีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (2535, หน้า 22) กล่าว ไว้ว่า ต้องการให้งานสำเร็จตามแผนงานและโครงการที่กำหนด ทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจใน นโยบาย แผนงานและโครงการที่รับผิดชอบ รวมทั้งมีความเข้าใจในหลักการบริหารและรู้จักใช้ ทรัพยากรทุกประเภทที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูง

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด รวบรวมโดยจำแนกตามอายุราชการ พบว่า ทักษะด้านเทคนิควิธี อายุราชการ 5-10 ปี มีความ ต้องการฝึกอบรมทางด้านนี้มากกว่ากลุ่มอื่น เพราะ ข้าราชการในกลุ่มนี้ เป็นข้าราชการที่มีการ เริ่มต้นในการทำงานน้อย จึงยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมากนัก โดยในบางครั้งอาจจะพบ กับปัญหาในเรื่องของการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมทางด้าน เทคนิควิธี เพื่อที่จะสามารถดำเนินการหรือใช้ในการแก้ไขในสิ่งต่าง ๆ ที่อาจยังไม่มีความรู้หรือ ประสบการณ์เท่าที่ควร ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ข้าราชการอายุ 11-20 ปี มีความต้องการ ฝึกอบรมทางด้านนี้มากกว่ากลุ่มอื่น เพราะ ข้าราชการที่มีอายุราชการ 11-20 ปี ในกลุ่มนี้มีอายุการ ทำงานที่สูงพอสมควร ในบางครั้งก็อาจจะต้องมีการพบปะกับบุคคลภายนอก จึงเป็นเหตุให้ ข้าราชการในกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ใช้หลักในการพัฒนาทักษะด้านนี้มาใช้ประโยชน์ได้ เช่น สามารถควบคุมหรือ สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งในและนอกสถานที่ทำงานได้ ซึ่งจะทำให้ในการดำเนินงาน นั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการประณตศึกษา แห่งชาติ (2534, หน้า 24) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นการสร้างพลังของกลุ่มผู้ทำงานด้วยกัน ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ มนุษยสัมพันธ์ยังช่วยให้คนปฏิบัติงานร่วมกันโดย ก่อให้เกิดความร่วมมือประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของ หน่วยงาน ส่วนอายุราชการที่น้อยกว่า 5 ปี มีความต้องการในทางด้านมารยาทในการเข้าสังคม ทั้งในและนอกสถานที่ มีคะแนนอยู่ระดับปานกลางนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีอายุ ราชการน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดว่า ตนเองเพิ่งเริ่มเข้ามาบรรจุเป็นข้าราชการ และคิดว่าตนเองคง ไม่ได้มีโอกาสเข้าร่วมงานกับสังคมหรือหน่วยงานอื่น ๆ จึงยังไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องของ มารยาทในการเข้าสังคมเท่าที่ควร ทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า อายุราชการ 5-10 ปี มี ความต้องการฝึกอบรมทางด้านนี้มากกว่ากลุ่มอื่น เพราะข้าราชการที่มีอายุราชการ ในกลุ่มนี้เป็น ข้าราชการยุคใหม่ จึงต้องมีการที่จะมีความรู้ความเข้าใจ ในระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่ง

อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ภายในอนาคตได้เป็นอย่างดี ส่วนข้าราชการ 20 ปีขึ้นไป มีความต้องการการฝึกอบรมในเรื่องของความรู้ในเรื่องของระบบงานทั้งหมดของกรมสรรพากร การกำหนดแผนกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีคะแนนอยู่ระดับปานกลางนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป มีความคิดว่าตนเองรับราชการมานานแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องมีความสนใจหรือต้องการที่จะเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เพราะคิดว่าอีกไม่นานตนเองก็จะเกษียณอายุไปแล้ว จึงไม่อยากจะได้รับการฝึกอบรม

4. ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ พบว่า ทักษะด้านเทคนิควิธี ฝ่ายวางแผนและประเมินผลมีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าฝ่ายอื่น ๆ มากที่สุด เพราะ ข้าราชการในฝ่ายนี้ต้องมีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงาน ในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานและประเมินผลงาน ต่าง ๆ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องที่จะได้เรียนรู้งานและมีความเข้าใจในงาน เพื่อจะได้คอยควบคุมดูแลให้งานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ฝ่ายวางแผนและประเมินผลมีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าฝ่ายอื่น ๆ มากที่สุด เพราะ ข้าราชการในฝ่ายนี้ต้องมีการพบปะกับ ข้าราชการในฝ่ายอื่น ๆ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องที่จะได้รับการฝึกอบรมทักษะในด้านนี้ เพื่อเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับข้าราชการคนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า ฝ่ายวางแผนและประเมินผลมีความต้องการฝึกอบรมมากกว่าฝ่ายอื่น ๆ มากที่สุด เพราะ ข้าราชการฝ่ายนี้ต้องมีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีการวางแผนในการทำงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทั้งทักษะ 3 ด้านไปพร้อม ๆ กัน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด
2. ทักษะด้านเทคนิควิธี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องของ ความรู้ทางด้านประมวลรัษฎากร ความรู้เกี่ยวกับ คำสั่ง กฎ ระเบียบข้อบังคับของกรมฯ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคำนวณภาษี (แบบ ภ.ง.ด. 90, 91) และความรู้เบื้องต้นในโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้งาน ได้แก่ โปรแกรม Word, Excel ตามลำดับ

3. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องของ หลักในการทำงาน เป็นทีม เทคนิคในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เทคนิคในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง เทคนิคในการพัฒนาบุคลิกภาพตามลำดับ

4. ทักษะด้านความคิดรวบยอด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องของ ความรู้เกี่ยวกับ หลักการใช้ IT ที่ทันสมัยเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับงาน เพื่อใช้ในการพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพภายในอนาคต ความรู้ในเรื่องของระบบงานทั้งหมดของกรมสรรพากร และการ กำหนดแผนกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

5. ควรติดตามและประเมินผลหลังจากการได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด ว่าข้าราชการ ในแต่ละคนมีทักษะเพิ่มขึ้นมากน้อยแค่ไหน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการจัดการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากร พื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านอื่น ๆ

2. ควรศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เฉพาะ ฝ่ายงานที่ปฏิบัติในแต่ละฝ่ายอย่างลึกซึ้ง เพื่อได้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมที่ชัดเจน ยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อย่าง จริงจังเพื่อทำการเสนอแนะต่อผู้บริหารในกรมสรรพากร เพื่อทำการเตรียมในเรื่องของการฝึกอบรม ให้กับข้าราชการสรรพากรในครั้งต่อไป