

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่  
ชลบุรี 2 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ใน  
การวิเคราะห์ข้อมูลและลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\mu$  แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sigma$  แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนประชากรแต่ละตัวแปร

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการ  
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ใน  
แต่ละด้าน ด้วยคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ  
3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

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

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

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

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในแต่ละด้าน ด้วยคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่า ปวส. หรือ ปวท.	3	2.0
ปริญญาตรี	133	89.9
ปริญญาโท	12	8.1
รวม	148	100
<b>2. อายุราชการของท่าน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	6	4.1
5 – 10 ปี	98	66.2
6 – 20 ปี	30	20.3
20 ปี ขึ้นไป	14	9.5
รวม	148	100
<b>3. ฝ่ายงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่</b>		
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	15	10.1
ฝ่ายวางแผนและประเมินผล	17	11.5
ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี	20	13.5
ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	22	14.9
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี	74	50
รวม	148	100

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 148 คน ได้ดังต่อไปนี้

ระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีร้อยละ 89.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีร้อยละ 8.1

ระดับอายุราชการ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ มีอายุราชการ 5-10 ปี มีร้อยละ 66.2 รองลงมาคือ อายุราชการ 11-20 ปี มีร้อยละ 20.3

ฝ่ายงานที่ปฏิบัติอยู่ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่อยู่ในฝ่าย ส่วนกำกับดูแลผู้เสียหาย คือ มีร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีร้อยละ 14.9

ส่วนที่ 2 ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

1. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน โดยรวม คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ และระดับความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด N = 148

ด้านที่	ความต้องการการฝึกอบรม	$\mu$	$\sigma$	ลำดับที่	ระดับความต้องการ
1	ทักษะด้านความคิดรวบยอด	4.01	.66	1	มาก
2	ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	3.94	.62	2	มาก
3	ทักษะด้านเทคนิควิธี	3.80	.49	3	มาก
	รวม	3.92	.50		มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอดในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อจัดอันดับคะแนนเฉลี่ยของความต้อการจากมากไปน้อย โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับจะได้ผลดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ทักษะด้านความคิดรวบยอด ลำดับที่ 2 คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และอันดับที่ 3 คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี

2. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านความคิดรวบยอด N = 148

ข้อที่	ทักษะด้านความคิดรวบยอด	$\mu$	$\sigma$	ลำดับที่	ระดับความต้องการ
1	ความรู้ในเรื่องของระบบงานทั้งหมดของกรมสรรพากร	4.03	.79	2	มาก
2	การกำหนดแผนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	.78	3	มาก
3	การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	3.94	.74	4	มาก
4	ความรู้เกี่ยวกับหลักในการใช้ IT ที่ทันสมัยเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับงานเพื่อใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพภายในอนาคต	4.14	.75	1	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม		4.01	.66		มาก

จากตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในด้านความคิดรวบยอด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า ทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับหลักในการใช้ IT ที่ทันสมัยเหมาะสมและมีความสอดคล้องกับงานเพื่อใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพภายในอนาคต รองลงมาคือ ความรู้ในเรื่องของระบบงานทั้งหมดของกรมสรรพากร และอันดับที่สาม คือ การกำหนดแผนกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ตารางที่ 5 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรม  
ของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ N = 148

ข้อที่	ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	$\mu$	$\sigma$	ลำดับที่	ระดับความต้องการ
1	หลักในการทำงานเป็นทีม	4.03	.74	1	มาก
2	เทคนิคในการสร้างความสามัคคีใน หมู่คณะ	4.03	.73	1	มาก
3	เทคนิคในการสื่อสารที่ีระหว่าง ผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.93	.83	5	มาก
4	เทคนิคในการทำงานร่วมกับคนอื่น	3.93	.76	5	มาก
5	เทคนิคในการสร้างความเชื่อมั่น ให้กับตนเอง	4.01	.82	2	มาก
6	เทคนิคในการพัฒนาบุคลิกภาพ	3.99	.79	3	มาก
7	เทคนิคในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ในการทำงาน	3.98	.77	4	มาก
8	มารยาทในการเข้าสังคมทั้งในและ นอกสถานที่	3.71	.83	6	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม		3.94	.62		มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ซึ่งหลักในการทำงานเป็นทีม และเทคนิคในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะมีคะแนนอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ เทคนิคในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง และอันดับที่สามคือ เทคนิคในการพัฒนาบุคลิกภาพ

4 ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลำดับที่ ของความต้องการการฝึกอบรม  
ของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธี N = 148

ข้อที่	ทักษะด้านเทคนิควิธี	$\mu$	$\sigma$	ลำดับที่	ระดับความต้องการ
1	ความรู้ทางด้านประมวลผลรายการ	4.36	.76	1	มากที่สุด
2	ความรู้เกี่ยวกับ คำสั่ง กฎ ระเบียบข้อบังคับของ กรมฯ	4.32	.72	2	มากที่สุด
3	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคำนวณภาษี (แบบ ภ.ง.ด. 90, 91)	4.14	.82	3	มาก
4	ความรู้เบื้องต้นใน โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เพื่อการใช้งาน ได้แก่ โปรแกรม Word, Excel	4.14	.71	3	มาก
5	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการอื่นแบบทาง อินเทอร์เน็ต	3.97	.75	4	มาก
6	เทคนิคในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ การบริการ การจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตาม นโยบายของกรมฯ	3.95	.79	5	มาก
7	เทคนิคในการติดตามและควบคุมผลการ ปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา	3.54	.89	12	มาก
8	เทคนิคในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีและการเสียภาษีแก่ ประชาชน	3.58	.87	10	มาก
9	เทคนิคในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง	3.56	.84	11	มาก
10	การวิเคราะห์งานและการวางแผนในการทำงาน	3.68	.89	8	มาก
11	ทักษะทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้น	3.86	.84	6	มาก
12	เทคนิคในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.85	.74	7	มาก
13	หลักในการจัดทำหนังสือราชการ	3.59	.81	9	มาก
14	เทคนิคในการให้บริการตอบคำถาม ผู้รับบริการ ทางโทรศัพท์ เช่น การให้ข้อมูลและการตอบ คำถาม ฯลฯ	3.47	.86	13	มาก
15	วิธีใช้เครื่องมือในสำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่อง แฟกซ์, เครื่องคำนวณ, เครื่องถ่ายเอกสาร	3.34	.96	14	ปานกลาง
16	หลักของจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	3.58	.97	10	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม		3.80	.49		มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะด้านเทคนิควิธีโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์เรียงลำดับจากมากไปน้อย ปรากฏว่า อันดับแรก คือ ความรู้ทางด้านประมวลรัษฎากร รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับ คำสั่ง กฎ ระเบียบข้อบังคับของกรมสรรพากร และอันดับที่สาม คือ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคำนวณภาษี (แบบ ภ.ง.ด. 90,91) และความรู้เบื้องต้นในโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้งาน ได้แก่ โปรแกรม Word, Excel

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการการฝึกอบรม	ต่ำกว่าปวส. หรือปวท.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ผลการเปรียบเทียบ
	N=3		N=3		N=3		
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	
ด้านเทคนิควิธี	3.37	.43	3.80	.50	3.92	.29	ปริญญาโทมีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.25	.54	3.95	.62	4.02	.62	ปริญญาโทมีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
ด้านความคิดรวบยอด	3.16	.57	4.01	.67	4.18	.42	ปริญญาโทมีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
รวม	3.26	.47	3.92	.51	4.04	.36	ปริญญาโทมีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม

จากตารางที่ 7 จากการศึกษาดังความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการวุฒิปริญญาโท มีความต้องการฝึกอบรมมาก

ส่วนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามอายุราชการ

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามอายุราชการ

ความต้องการการฝึกอบรม	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		11-20 ปี		20 ปีขึ้นไป		ผลการเปรียบเทียบ
	N=6		N=98		N=30		N=14		
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	
ด้านเทคนิควิธี	3.48	.45	3.82	.49	3.81	.40	3.75	.65	5-10 ปี มีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.62	.51	3.94	.65	4.02	.59	3.94	.49	11-20 ปี มีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
ด้านความคิดรวบยอด	4.04	.67	4.09	.58	4.04	.55	3.33	1.03	5-10 ปี มีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
รวม	3.71	.49	3.95	.51	3.95	.42	3.68	.59	5-10 และ 11-20 ปี มีความต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม

จากตารางที่ 8 จากการศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามอายุราชการ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการ 5-20 ปี มีความต้องการฝึกอบรมมาก

ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ



ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2  
โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

ความต้องการ การฝึกอบรม	ฝ่ายบริหาร งานทั่วไป N=15		ฝ่ายวางแผน และ ประเมินผล N=17		ฝ่ายกรรมวิธี และคืบเงิน N=20		ฝ่ายกรรมวิธี และคืบเงิน N=22		ฝ่ายกฎหมายและ เร่งรัดภาษีอากรต่าง N=74		ผลการเปรียบเทียบ
	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	$\mu$	$\sigma$	
ด้านเทคนิค	3.60	.49	4.01	.29	3.61	.73	3.50	.38	3.94	.40	ฝ่ายวางแผนและ ประเมินผล มีความ ต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.79	.42	4.26	.32	3.62	.89	3.51	.47	4.12	.55	ฝ่ายวางแผนและ ประเมินผล มีความ ต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
ด้านความคิดรวบยอด	3.41	.91	4.22	.44	3.67	.91	3.88	.51	4.21	.49	ฝ่ายวางแผนและ ประเมินผล มีความ ต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม
รวม	3.60	.41	4.16	.28	3.63	.79	3.63	.36	4.09	.39	ฝ่ายวางแผนและ ประเมินผล มีความ ต้องการสูงกว่าทุกกลุ่ม

จากตารางที่ 9 จากการศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้าราชการฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีความต้องการฝึกอบรมมาก