

# ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี<sup>1</sup>

## FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF THE REVENUE REGIONAL 5 CHONBURI PROVINCE

พนิตพิชา ตันตวิชรฐากร<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร 132 คน สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ระดับสูง ซึ่งด้านการพัฒนาศักยภาพเพื่อสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ระดับสูง ซึ่งด้านความรู้ข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกและความสัมพันธ์สูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์มากที่สุด

**คำสำคัญ:** ประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์/ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The study of factors affecting the effectiveness of human resource development: a case study of the Revenue Regional 5 aims to 1) Study the effectiveness of human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province 2) Study the factors affect the human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province and 3) Study the relationship between factors affect human resource development and effectiveness of human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province. This research was the quantitative research by questionnaire. The sample group used in the study was 132 persons. The descriptive statistics that use analyze included percentage, means, standard deviation, test hypotheses and report results with inferential statistics. To analyze the relationship between factors affect human resource development and effectiveness of human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province by pearson 's product moment correlation coefficient. The result of this study were 1) the effectiveness of human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province were at the high level, the development potentiality for promotion that mean was the highest level. 2) the factors affect the human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province were at the high level, the behavioral science awareness that mean was the highest level. And 3) relationship between factors affect human resource development and effectiveness of human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province had a significant positive relationship and a high correlation at 1% level of significance. And factors affect human resource development and effectiveness of human resource development of the Revenue Regional 5 Chonburi Province, in terms of knowledge-skills promotion, and applying modern technology to work that had the highest relationship.

**Keywords:** Effectiveness of Human Resource Development/Factors Affecting Human Resource Development

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน มีความหลากหลายในด้านต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม ความหลากหลายทางความคิด การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งหมดนี้นำไปสู่ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร รวมไปถึงส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์กร ดังนั้น องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะมองเห็นว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งมีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะการทำงาน และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น เช่น ลักษณะของผู้บริหารและหัวหน้างาน ความชัดเจนของนโยบายในการ

บริหาร ความซับซ้อนของขนาดและโครงสร้างองค์กร ผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรสามารถแสดงศักยภาพและพัฒนาตนเองออกมาได้อย่างเต็มความสามารถ นำไปสู่ผลสำเร็จที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้

กรมสรรพากร ได้มีแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านบุคลากร โดยมีเป้าประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร เก่ง ดี มีความสุข ซึ่งสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 9 จังหวัดทั่วภาคตะวันออก ได้แก่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว นครนายก และสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเอาประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ นำมาศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปสู่แนวทางที่อาจนำมาประกอบการศึกษาเพิ่มเติมของผู้ที่สนใจในอนาคตได้ อีกทั้งช่วยให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาอุปสรรคขององค์กรจากการวิจัยในครั้งนี้ ในท้ายที่สุด ผู้วิจัยอาจได้ทราบถึงแนวทางบางประการที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดในการพัฒนาการทำงานของผู้วิจัยในที่ทำงาน ทั้งเพื่อการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

##### ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. การสนับสนุนของผู้บริหาร
2. ความซับซ้อนขององค์การ
3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
4. ความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน
5. การฝึกอบรม
6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. การจ่ายผลตอบแทน
8. ความรับรู้ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์
9. เทคนิคและวิธีการถ่ายทอดความรู้

#### ตัวแปรตาม (dependent variables)

##### ประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
2. การส่งเสริมความรู้ ทักษะ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. การพัฒนาศักยภาพเพื่อสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทั้งหมดของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำนวน 132 คน โดยทำการสำรวจประชากรทั้งหมด 100% การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ (Internet Sampling) ในรูปของ Google Forms

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล โดยสร้างการแบบสอบถามจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน จำนวน 45 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถามได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. หาคความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาคความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง จากนั้นจึงนำมาทดสอบ

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า  $\alpha$  ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และ อัจฉรา ธานีประศาสน์, 2545) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	Cronbach's Alpha	N of Items
1. ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	0.925	5
2. ด้านการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.919	5
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพเพื่อสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	0.914	5

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	Cronbach's Alpha	N of Items
1. ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร	0.920	5
2. ด้านความซับซ้อนขององค์กร	0.918	5
3. ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	0.943	5
4. ด้านความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน	0.940	5
5. ด้านการฝึกอบรม	0.924	5
6. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.948	5
7. ด้านการจ่ายผลตอบแทน	0.917	5
8. ด้านความรู้ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์	0.915	5
9. ด้านเทคนิคและวิธีการถ่ายทอดความรู้	0.922	5

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จำนวน 132 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ในรูปแบบของ Google Forms ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5

จังหวัดชลบุรี จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เพื่อพยากรณ์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงานมากกว่า 10 ปี และมีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ตอบแบบสอบถามรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ด้านการพัฒนาศักยภาพเพื่อสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ

ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ด้านความรู้ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านการจ่ายผลตอบแทน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านเทคนิคและวิธีการถ่ายทอดความรู้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และด้านความซับซ้อนขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5

1) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1.1 ประเด็นด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรที่อยู่ในองค์กรมีช่วงวัยที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสารเพื่อประสานงาน หรือการใช้เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม ซึ่งบุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือไม่มีความพร้อมที่จะยอมรับหรือพยายามที่จะทำความเข้าใจกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้มากขึ้น

1.2 ประเด็นด้านอุปกรณ์และระบบ พบว่า อุปกรณ์บางส่วนไม่เหมาะสมกับการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มีระบบปฏิบัติการที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร และมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรในองค์กร

1.3 ประเด็นด้านองค์กร พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มีน้อยและไม่ตรงกับสายงาน จึงทำให้ไม่สามารถนำประโยชน์มาใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านภาษีอากรในระดับที่สูงขึ้น ก่อนข้างจะหาวิทยากรมาถ่ายทอดความรู้ค่อนข้างยาก

2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

2.1 ประเด็นด้านบุคลากร พบว่า ควรจัดให้มีการสัมมนาเชื่อมความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นประจำ เพื่อลดช่องว่างระหว่างกันลง เน้นที่การปรับเปลี่ยนความคิดของของบุคลากรให้รู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้กับสิ่งใหม่ ๆ ให้มากขึ้น

2.2 ประเด็นด้านอุปกรณ์และระบบ พบว่า ควรจัดสรรอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวก



## ความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.3 ประเด็นด้านองค์การ พบว่า กรมสรรพากรควรกำหนดเนื้อหาวิชาที่เป็นหลักสูตรมาตรฐานในการอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่แบบเจาะลึกที่ตรงกับสายงานในแต่ละส่วนอย่างต่อเนื่องให้แก่บุคลากร

### 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยการวิเคราะห์ Pearson Correlation สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อวิเคราะห์ Multiple Regression สรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีน้ำหนักมากที่สุดคือด้านความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน รองลงมาคือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร และด้านการจ่ายผลตอบแทนตามลำดับ จึงเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ มีดังนี้

1) การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้แต่ละองค์กรมีกลุ่มบุคลากรที่มีอายุหรือรุ่น Baby Boomers แทรกซึมอยู่ในแต่ละภาคส่วน ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้จำเป็นต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการปรับตัวไปกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จึงควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) โดยมุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันได้

2) ควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ควรมีโครงการอบรมให้กับบุคลากรทุกระดับขององค์กรสำหรับการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านแบบเจาะลึกโดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญสูง และสามารถถ่ายทอดเนื้อหาสำหรับการประยุกต์ใช้ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปพัฒนาต่อในภารกิจงานของตนเอง ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

- 1) ควรทำวิจัยในรูปแบบการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการยืนยันผลการศึกษาเชิงปริมาณให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
- 3) การทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี เท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม ในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจกำหนดกลุ่มตัวอย่างในระดับอื่น ๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบผลที่ได้ และนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร. (2565). *แผนปฏิบัติการราชการกรมสรรพากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/user\\_upload/porsor/55128.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/user_upload/porsor/55128.pdf)
- กานต์ศรี วิภาสติด. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 11(2), 240-249.
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐธิดา รัชยาวงศ์. (2558). ศึกษาการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ดวงเดือน โลहितปุระ. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกิจการโรงแรม: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดศรีวิเศษ 99. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 29(1), 94-103.
- คำรงค์ คำวงศ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้จำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้าอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธณัฐพล ชะอุ่ม. (2558). *ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย*. คุยฎินิพนธ์ปรัชญาคุษฎิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- นงเยาว์ อินทสโร และกิตติยา อินทกาญจน์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- น้องนุช วงษ์สุวรรณ, สติดย นียมญาติ และบุญเลิศ ไพรินทร์. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 11(1), 1760-1776.

นิพนธ์ ป่านภูมิ, ศรีบุญ สะเต, ชีรัช มาสง, ธนัช พิทยาพงศกร และวัชระ ขาวสังข์. (2565). กระบวนการจัดการ  
ทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 42. ใน *การ  
ประชุมภาคใญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 13* (หน้า 2982-2993): มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.  
ปริตภา รุ่งเรืองกุล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนเพื่อธุรกิจสังหาริมทรัพย์ใน  
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*,  
4(1), 29-43.

ปึงสร มะลิ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษา ศาลอาญาคดีทุจริต  
และประพฤตินิชอบกลาง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

พิรญาณ์ รัตน์น่วม. (2556). ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
ของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา:  
สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รัตนวดี อินทร์สกุล. (2564). เอกสารวิชาการ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาข้าราชการประมง. กรุงเทพฯ:  
กรมประมง.

วิชา ประชุมทอง. (2560). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิตกับประสิทธิผลขององค์การ  
บริษัท ผลิตน้ำผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ศิริบงอร ต่อวิเศษ และไพฑูรย์ ช่วงง่า. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา:  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สรานัญลักษณ์ สุกฤษณ์เดชาชัย. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
ใน 14 จังหวัดภาคใต้. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุกัญญา แก้วขาว. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวง  
เกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี. (2565). ประวัติจัดตั้ง. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก  
<http://pak5.rd.go.th/26.html>

สำนักงานสรรพากรภาค 5 จังหวัดชลบุรี. (2564). โครงสร้างการบริหาร. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก  
<https://www.rd.go.th/region/05/29.html>

อนุชาติ ปิยนราวิชญ์. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตบางเขน  
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

อภิรักษ์ เพิ่มชัย. (2563). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

อาจารย์ ฤทธิชัย. (2563). อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงต่อการเป็น  
องค์การที่มีสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- Al-Mustapha, T. and Olugbenga, A. O. (2016). Factors Influencing Human Resource Development strategies adopted by Construction Firms in Northwestern, Nigeria. *Journal of System and Management Sciences*, 6(4), 46-66.
- Heravi, A., Moghadam, A. Z., Hashemi, S. A., Alroaia, Y. V. and Jagharg, A. S. (2021). Evaluation of The Influential Factors in Human Resource Development in State-owned Enterprises Using a Mixed Method. *Journal of Applied Research on Industrial Engineering*.
- Macharia, L. W. (2014). *Factors Influencing Human Resource Planning Among Insurance Firms in Kenya*. Master of Business Administration, University of Nairobi.
- Ogonyo, P. A. (2019). *Assessment of Factors Influencing the Implementation of Human Resource Policies at the County Government of Kisumu, Kenya*. Master of Business Administration, University of Nairobi, Kenya.
- Rumman, A. A., Al-Abbadi, L., and Alshawabkeh, R. (2020). The impact of human resource development practices on employee engagement and performance in Jordanian family restaurants. *Problems and Perspectives in Management*, 18(1), 130-140.