

# การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

## สำนักงานสรรพากรภาค 3

### Human Resource Management for Enhancing Work Efficiency

#### of Officers at the Regional Revenue Office 3

อัยยา ชื่นชมรัตน์ Ataya Chuenchomrat<sup>1</sup>

ดร.นารินี แสงสุข Dr.Narinee Saengsook<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 3 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบ F-test ในตาราง ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต (Visionary leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่ำอัสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## **ABSTRACT**

The objectives of this independent study were 1) to study the human resource development of the Regional Revenue Office 3, 2) to study the relationship between human resource development and work efficiency of officers at the Regional Revenue Office 3, classified by gender, age, education level, job position and experience. The population of this study was officers at the Regional Revenue Office 3. The sample size was determined based on Taro Yamane's formula to obtain 400 individuals. The sample was selected based on a Stratified Random Sampling. A research instrument was a questionnaire with multiple choice questions. Data collected were then analyzed using descriptive statistics through frequency, percentage, mean, standard deviation as well as inferential statistics using One-Way ANOVA (comparing more than two groups of means) through F-test. If statistically significant differences level of 0.05 were found, a pairwise comparison was conducted using Least Significant Different (LSD).

The results of this research indicated as follows:

1. Overall opinion of the respondents towards human resource development for enhancing work efficiency based on human resource development in knowledge, skills, attitudes and work capability was at a high level. Overall work efficiency of the respondents was at the highest level.

2. The results of testing hypothesis showed that the respondents with different age had different human resource development for enhancing work efficiency.

**Keywords:** 1) Human resource development, 2) Work efficiency, 3) Officers at the Regional Revenue Office 3

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของการดำเนินการธุรกิจของผู้ประกอบการที่เปลี่ยนแปลงไปตาม การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่ธุรกิจส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบดิจิทัล ไม่ว่าจะการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี ต่างๆ การจ่ายชำระค่าภาษีอากรทุกประเภทภาษี ผู้ประกอบการก็ดำเนินการโดยผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ส่งผลทำให้ระบบการทำงาน และระเบียบการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อให้ระบบการทำงานสอดคล้องกับยุคของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่สำคัญของการบริหารกรมสรรพากร ที่ว่า “ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการ ประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม” ซึ่งนับได้ว่าเป็นภารกิจสำคัญของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ทั้ง ในด้านที่มีระบบงานที่มีมาตรฐานการเป็นองค์กรที่ให้บริการประชาชนหรือผู้เสียภาษีรวมถึงการจัดเก็บ ภาษีนั้นต้อง สร้างความเป็นธรรมและเสมอภาคในสังคม ปัจจัยหลักที่สำคัญคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 เพื่อการบริการประชาชน ในยุคของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานสรรพากรภาค 3. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.rd.go.th/region3/1182.0.html>)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ” ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไป ปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ให้มีการทำงานที่สอดคล้องกัน เกิด ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรภาค 3
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3

## นิยามศัพท์

- 1.อายุ หมายถึง อายุของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 โดยกำหนดช่วงอายุ ดังนี้  
1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 26-35 ปี 3. 36-45 ปี 4. 46-55 ปี 5. 56 ปีขึ้นไป
- 2.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความคิด ซึ่งมีศักยภาพในตัวเองที่ แต่ละคนแตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 3.ความรู้ หมายถึง กระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจ

และนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ กระบวนการที่จะพัฒนาความรู้ภายในองค์กร ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การก่อกองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลในองค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงเพื่อบรรลุเป้าหมายงาน เป้าหมายการพัฒนาคน

4. ทักษะ หมายถึง ความสามารถเฉพาะอย่างที่เป็นผลจากการได้ใช้ฝึกฝนความรู้ ข้อมูลที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ขององค์กร

5. ทักษะ คือ ระดับของความรู้สึนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

6. ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพแผนการปฏิบัติงานตาม ระเบียบการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามระเบียบที่วางไว้

#### **ขอบเขตของการวิจัย**

การวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ขององค์กร การพัฒนาทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประชากร คือ กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวน 400 คน ซึ่งมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 จำนวนทั้งสิ้น 1,930 คน โดยมุ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 (สำนักงานสรรพากรภาค 3. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.rd.go.th/region3/1182.0.html>)

การทำวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ สิงหาคม - พฤศจิกายน 2562

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

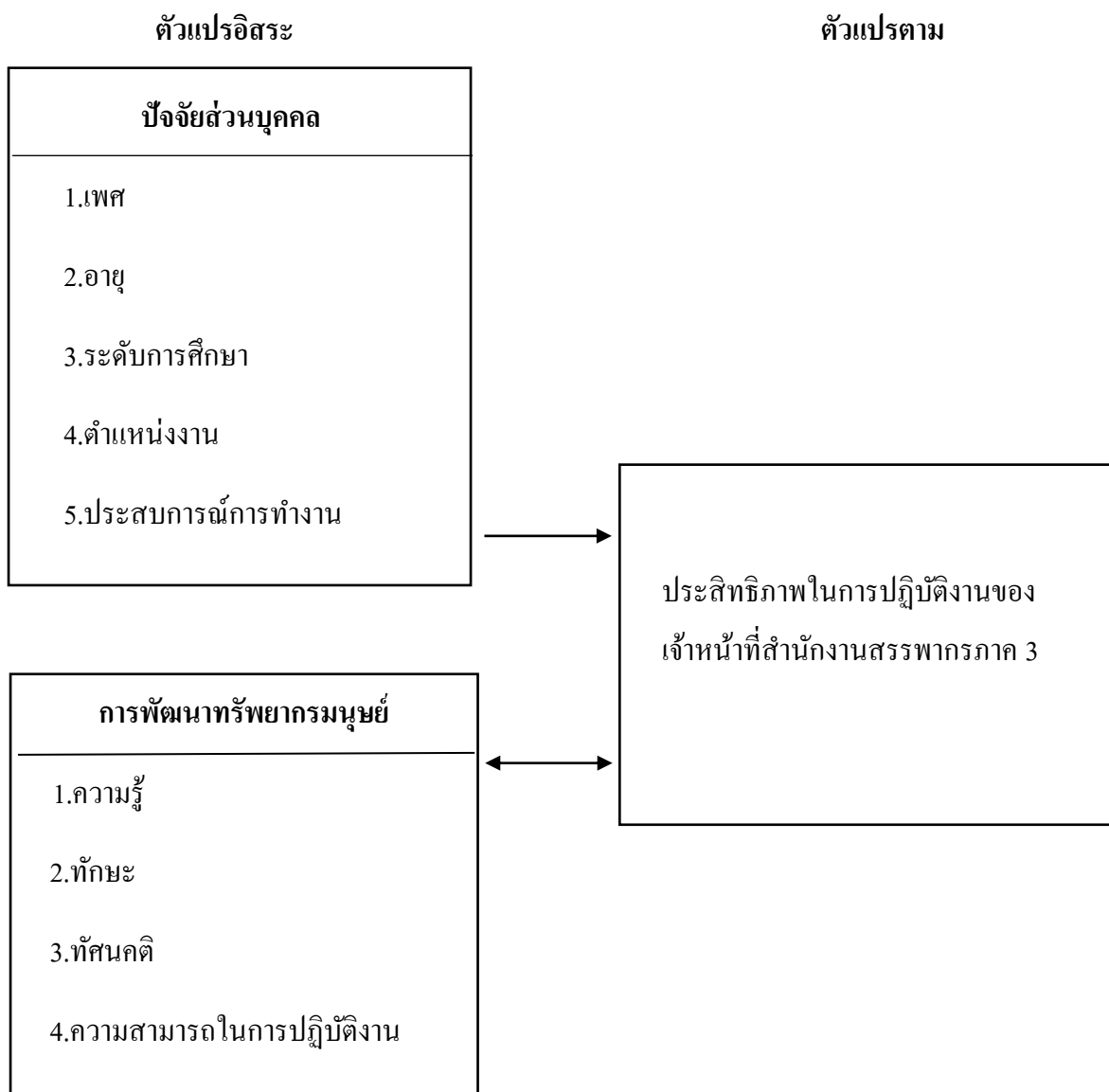
1. ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3
2. ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการนำเอาประสิทธิภาพที่เกิดขึ้น ให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานสรรพากรภาค 3

### **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิด ทฤษฎี การจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 2.แนวคิด ทฤษฎี การจัดการความรู้ขององค์กร
- 3.แนวคิด ทฤษฎี การพัฒนาทักษะในการทำงาน
- 4.แนวคิด ทฤษฎี ทัศนคติในการทำงาน
- 5.แนวคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพในการทำงาน
- 6.การบริหาร นโยบายการปฏิบัติงานและการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 แตกต่างกันไป

## ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรของงานวิจัยเชิงปริมาณ ครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง สํารวจในเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 1,930 คน โดยใช้สูตรของทอโรยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรภาค 3 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว เช่น หนังสือ วารสาร ของกรมสรรพากร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนมีความแตกต่างกัน จะใช้สถิติทดสอบ LSD ในการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 ตำแหน่งงานระดับชำนาญการ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ดังตาราง 1

## ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากร  
ภาค 3 โดยรวม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความรู้	4.13	0.45	มาก
2. ทักษะ	4.16	0.48	มาก
3. ทศนคติ	4.06	0.49	มาก
4.ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.36	0.57	มากที่สุด
รวม	4.18	0.44	มาก

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร  
ภาค 3 พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน  
ภาพรวม ระดับความคิดเห็นมากที่สุดมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ดังตาราง 2

## ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร  
ภาค 3

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบหลักตามที่ กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือตามที่ ได้รับมอบหมายของผู้รับการประเมิน	4.41	0.60	มากที่สุด
2.ท่านปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของประมวลรัษฎากรที่ กำหนดไว้อย่างรอบคอบและครบถ้วน	4.28	0.59	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและ ทันตามเวลาที่กำหนด	4.12	0.49	มาก



## ตาราง 2 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.ท่านสามารถเรียนรู้ และการนำเทคโนโลยีใหม่ มาปรับใช้กับงานของท่านให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.17	0.53	มาก
5.ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาตัวเองในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป	4.14	0.50	มาก
6.ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าผู้บังคับบัญชา เกิดการประสานงานกันอย่างดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.17	0.50	มาก
รวม	4.21	0.44	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่แตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทัศนคติ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 แตกต่างกัน ดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ ภาพรวม พบว่ามีค่าความแปรปรวนน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน โดยอภิปรายแยกเป็นประเด็นดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กร มีการศึกษาหาความรู้ที่ต้องการพัฒนา การปฏิบัติงาน มีการปรับปรุง ดัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย มัชฌนา ศิริเอก (2555) บริษัทที่แตกต่างกันมีความพร้อมการจัดการความรู้ในองค์กร ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน ฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีความพร้อมการจัดการความรู้ในองค์กร ด้านทัศนคติที่แตกต่างกัน อายุงานที่แตกต่างกันมีความพร้อมการจัดการความรู้ในองค์กรด้านภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพร้อมการจัดการความรู้ในองค์กรด้านการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่แตกต่างกัน

1.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กร มีการศึกษาหาความรู้ที่ต้องการพัฒนา การปฏิบัติงาน มีการปรับปรุง ดัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จันจิรา โสประจิน (2553) พนักงานที่อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และพฤติกรรมโดยภาพรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะ ภาพรวม พบว่ามีค่าความแปรปรวนน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประไพรัตน์ ฉันทนะมงคล (2552) พบว่า โรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในระบบเครือข่าย 1) เพศ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีเพศต่างกันมีการใช้ทักษะการสื่อสารแตกต่างกัน 2) อายุ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีอายุต่างกันมีการใช้ทักษะการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทัศนคติ ภาพรวม พบว่ามีค่าความแปรปรวนน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทัศนคติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุพรรณิ พรหมชัย (2555) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาสที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติด้านการได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ด้านมีความภาคภูมิใจใน

ผลการปฏิบัติงาน ด้านมีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ด้านปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มเวลา เต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ภาพรวม พบว่ามีค่าความแปรปรวนน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านประเมินผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ภาพรวม พบว่า มีค่าความแปรปรวนน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน โดยอภิปรายแยกเป็นประเด็นดังนี้

5.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีอายุแตกต่างกันจะสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนด เรียนรู้การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้กับงาน มีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร พบว่า อายุ ประสบการณ์และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีอายุแตกต่างกันจะสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนด เรียนรู้การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้กับงาน มีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปัทมา รูปสุวรรณกุล (2562) พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.01

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 และเพื่อนำเอาประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานสรรพากรภาค 3 มีข้อเสนอแนะดังนี้

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากจะมีความรู้หลักที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาหาความรู้ที่มาพัฒนาการปฏิบัติงาน ปรับปรุง ดัดแปลง หรือ สร้างความรู้ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย นำความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และ ประสบการณ์การทำงานมาพัฒนาการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวางแผนการปฏิบัติงาน ทักษะจัดการด้าน อารมณ์เมื่อเกิดความเครียด สามารถรับมือกับปัญหาและอุปสรรค ทักษะในการสื่อสารและมีทักษะการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีทัศนคติในด้านการประสานงาน มีการเสนอความคิดเห็นในการทำงาน มีการ ตัดสินใจในปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่รับชอบเหมาะสม เนื่องจากงานสามารถเสร็จตามกำหนดเวลา ทราบถึงแผนการปฏิบัติงาน ระเบียบการของกรมสรรพากร มีความเข้าใจในในข้อกฎหมายประมวลรัษฎากร มีความมุ่งมั่น ความอดสาหัส การรักษาระเบียบวินัย การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของ กรมสรรพากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อย สำนักงานควรเน้นให้ เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากเป็นหัวหน้าทีมในการทำงานและให้คำปรึกษาด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติและ ความสามารถในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยกว่า เพื่อพัฒนาความรู้ ด้านทักษะในการทำงาน ด้าน ทัศนคติ ในการทำงานร่วมกัน จัดการอารมณ์เมื่อเกิดความเครียดเพื่อสามารถรับมือกับปัญหา อุปสรรคใน การทำงานให้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

## ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เพื่อจะได้ทราบถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงาน สรรพากรภาค 3 และนำมาพัฒนาต่อไป

2. เนื่องจากการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะในส่วนของสำนักงาน สรรพากรภาค 3 ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานสรรพากรภาค อื่นๆ หรือ เก็บรวบรวมข้อมูลกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบข้อมูลในมุมมองที่กว้างขึ้นและนำมาพัฒนาต่อไป

## บรรณานุกรม

- จันจิรา โสประจิน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมา รูปสุวรรณกุล. (2562). การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสวนอุตสาหกรรม โรจนะ:จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562): 46-50.
- ประไพรัตน์ ฉันทนะมงคล. (2552). ทักษะในการทำงานของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ; ศึกษาโรงแรมที่อยู่ในระบบเครือข่ายและโรงแรมที่ไม่อยู่ในระบบเครือข่าย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2552) :1-26.
- มณฑนา ศิริเอก. (2555). การศึกษาความพร้อมการจัดการความรู้มาใช้ในธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ของกลุ่มบริษัท ไทยรุ่ง พาร์ทเนอर्स จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ลักษณะ ชนะวังน้อย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพรรณิ พรหมชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำนักงานสรรพากรภาค 3. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.rd.go.th/region3/1182.0.html>