

ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร:
กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
SELF-DEVELOPMENT NEEDS OF TAX COLLECTION OFFICERS:
A CASE STUDY OF BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 13

อภนิษฐ์ สุทธิประภา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Akanit Sutthiprapha

E-mail: akanitbee50@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 68 คน มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีตำแหน่งงาน ข้าราชการ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7

2.) ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการฝึกอบรม ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการศึกษาต่อ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความต้องการพัฒนาตนเอง, เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร

Abstract

The objectives of this study were to study self-development needs of tax collection officers in Bangkok area revenue office 13 in further education, training, personality, expertise in work performance, self-learning and information technology in work performance.

The sample is 150 tax collection officers at Bangkok area revenue office 13 by using accidental sampling. In addition, data were statistics analyzed using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study results were as follows: 1.) The sample group consisted of 150 tax collection officers at Bangkok area revenue office 13 all respondents 150 people. The majority are female 113 people representing 75.3%. Most aged between 31-40 years old 60 people representing 40.0%. Most of them are single 90 people representing 60.0%. The most of graduated is Bachelor's degree 107 people representing 71.3%. Most period of work performance less than 5 years 68 people representing 45.3%. Most earned a monthly income of 15,000-25,000 baht 77 people representing 51.3%. Most of them are government officer 127 people representing 84.7%.

2.) Self-development needs of tax collection officers in Bangkok area revenue office 13 overall in high level. Considering each aspect order, they need develop in personality and training the most followed by expertise in work performance, information technology in work performance, self-learning and further education respectively.

Keyword: Self-Development Needs, Tax Collection Officers

บทนำ

ในการบริการจัดการ ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ เรียกว่า 4m ประกอบด้วย Man (คน) Money (เงินทุน) Material (วัตถุดิบ) และ Method (การจัดการ) โดยทรัพยากรเหล่านี้มีอยู่ในองค์กรแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน แต่คน หรือทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กรมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยพื้นฐานด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษี สร้างรายได้หลักให้กับรัฐ เพื่อนำมาใช้จ่ายพัฒนาประเทศ โดยจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน ในยุคดิจิทัล เศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กรมสรรพากรมีทิศทางหลักในการดำเนินการพัฒนาระบบดิจิทัลในทุกด้าน เพื่อสนับสนุนนโยบายประเทศไทย 4.0 และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) กรมสรรพากรจึงนำยุทธศาสตร์ D²RIVE 6 ด้าน ได้แก่ (Digital Transformation, Data Analytics, Revenue Collection, Innovation, Values และ Efficiency) มาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บให้ทันสมัย รวดเร็ว และเป็นธรรม ด้วยการ

เชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของผู้เสียภาษีผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ปัญหาส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการ รวมถึงสามารถให้คำแนะนำ และให้ความรู้กับผู้เสียภาษีได้ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้าน Efficiency คือการเพิ่มประสิทธิภาพคน (smart people) และเพิ่มประสิทธิภาพงาน (smart office) โดยการสร้างคนเก่ง คนดี และมีความสุข รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปรับปรุงระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาปฏิบัติงานในการตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษีให้ถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ว่ามีระดับความต้องการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของงานมากน้อยเพียงใด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความต้องการพัฒนาตนเอง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 จำนวน 224 คน (ที่มา: กองบริหารทรัพยากรบุคคล ณ สิงหาคม 2562) โดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

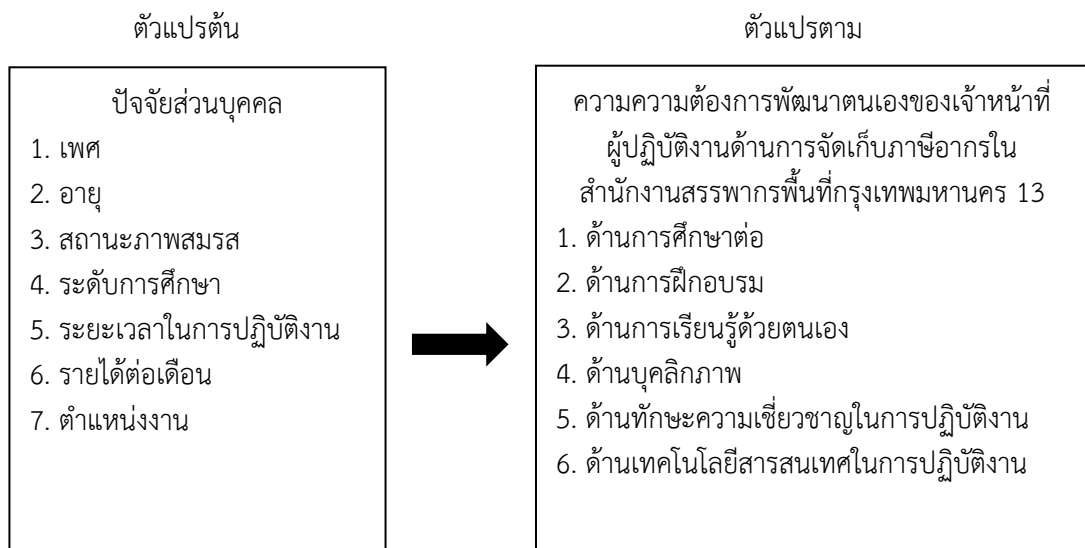
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม-กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาตนเองให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

दनัย เทียนพุ่ม (2540: 29) ได้กล่าวถึงการพัฒนาตนเองว่า เพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไว้ 3 วิธี คือ การศึกษาต่อ การฝึกอบรม และการพัฒนาตนเอง ซึ่งการพัฒนาตนเองทั้ง 3 วิธี มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการศึกษาต่อ (education) เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ที่อยู่ในวงกว้าง มุ่งประสบการณ์หลายอย่างให้กับผู้เรียน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาต้องเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสได้เพิ่มวุฒิสูงขึ้น โดยการ

มุ่งหวังประกาศนียบัตร ปริญญาบัตรหรือวุฒิการศึกษา รวมถึงการฝึกฝนภาษา การรับคำแนะนำก่อนเข้าศึกษา และอบรมศึกษาดูงานที่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษานั้นด้วย

2. ด้านการฝึกอบรม (training) เป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน การเพิ่มพูนฝีมือความชำนาญ และการเพิ่มพูนทัศนคติที่ดีในการทำงาน เป็นกระบวนการที่จัดตั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ใหม่ ๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีเจตคติที่ดีในการทำงาน และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ เพื่อความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน

3. ด้านการพัฒนาตนเอง (development) เป็นขบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้โดยอาศัยความช่วยเหลือจากแหล่งภายนอกน้อยที่สุด ตนเองจะต้องเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการมุ่งเน้นระบบการเรียนรู้ให้บุคคลสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อม โดยการเพิ่มพูนความรู้ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละคน เพื่อสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน

ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ

การพัฒนาตนเองตามแนวคิดของกอร์ดอน ออลพอร์ต (Gordon Allport's Trait Theory)

ทฤษฎีอุปนิสัย (Psychology of Individual Gordon Allport) ของกอร์ดอนออลพอร์ต เชื่อว่าบุคลิกภาพเกิดจากอุปนิสัยและเป็นตัวสนับสนุนบุคคลจะมีพฤติกรรมอยู่ในอิทธิพลของปัจจุบันมากกว่าอดีต โดยแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากองค์ประกอบต่าง ๆ แนวคิดของออลพอร์ตเป็นทฤษฎีที่เน้นการทำงานของอุปนิสัย (traits) จึงเป็นที่รับรู้ในกลุ่มนักจิตวิทยาว่า เป็นจิตวิทยาเชิงอุปนิสัย (traits psychology) พัฒนาการของบุคคลที่หล่อหลอมรวมกันจนเข้าสู่ภาวะจะมีพัฒนาการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างสมดุลและมีลักษณะดังนี้คือ

1. พัฒนาการทางบุคลิกภาพที่มีวุฒิภาวะ (mature personality) เป็นการพัฒนาการทางบุคลิกภาพเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลายาวนานที่จะต้องพัฒนาตัวเองก่อน และพัฒนาการในระยะแรกเกิดจากแรงจูงใจทางร่างกายและต่อมาเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นก็จะเปลี่ยนมาเป็นมีแรงจูงใจภายใน รวมทั้งการใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะทำให้บุคคลดำเนินไปสู่ความมีวุฒิภาวะได้อย่างสมบูรณ์

2. การพัฒนาความรู้สึกเป็นเจ้าของ (extension of the sense of self) คือ ความสามารถร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากกิจกรรมของตนเองจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อความสุขของทั้งตนเองและผู้อื่นอย่างเหมาะสม

3. การพัฒนาการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น (warm relatedness to others) คือ มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและอบอุ่นกับผู้อื่น (intimacy) สามารถที่จะให้ความรักต่อผู้อื่นด้วยความบริสุทธิ์ใจและยังมีความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (compassion) เขาจะไม่มีอคติในการติดต่อและสัมพันธ์กับผู้อื่นจะยอมรับและชื่นชมในพฤติกรรม และความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้อื่นไม่นินทาผู้อื่น มีการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมไม่ทำให้เสียบรรยากาศในการมีความสัมพันธ์กัน

4. การพัฒนาการยอมรับตนเอง (self-acceptance) คือ มีอารมณ์มั่นคง หลีกเลียงการโต้ตอบที่ไม่สมควร ตลอดจนควบคุมตนเองได้เมื่อมีความคับข้องใจ มีความอดทนไม่ตำหนิผู้อื่นแบบไม่มีเหตุผล โทษคนอื่นไม่ยอมรับความจริง

5. การพัฒนาการรับรู้ตามความเป็นจริง (realistic perception of reality) คือมีความสามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริงโดยไม่บิดเบือน มีความรอบรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตที่มีประสิทธิภาพและสามารถอุทิศตนเองเพื่อการทำงานโดยมีลักษณะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลาง (problem-centered) ไม่ใช่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (ego-center)

6. การพัฒนาการมองตนเองด้วยสายตาเป็นกลาง (self-objectification) หมายถึง การรู้จักตนเอง และมีความสุขที่มองเห็นความสามารถและขีดจำกัดของตนเอง การมีอารมณ์ขันมีความสามารถที่จะเห็น ความสนุกสนานในมโนภาพแห่งตน (self-image) สามารถมองสิ่งแวดล้อมรอบตัวอย่างเป็นกลาง

ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ

เมธาวุฒิ พรพิรุฑูร (2551) ให้ความหมายว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ หลักการเทคนิคไปปฏิบัติได้อย่างชำนาญโดยที่ความคล่องแคล่ว ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในการปฏิบัติ นั้นเกิดจากการเรียนรู้ และฝึกฝนให้เชี่ยวชาญทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคล หากต้องการให้ งานเกิดประสิทธิผลบุคคลผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะที่เพียงพอ ถ้าต้องการผลงานสูงจะต้องมีทักษะสูง

กรมการแพทย์ (2557) เสนอทักษะที่จำเป็นในการทำงาน 9 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะในด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ (communication & relation skills) สิ่งจำเป็นใน การทำงานร่วมกันคือการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีแก่กัน กับบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ความนับถือ ความจงรักภักดี และความร่วมมือดังนั้นทักษะด้านนี้จึง เป็นทักษะสำคัญอันดับต้นๆ ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น

2. ทักษะในการแก้ปัญหา (problem solving skills) การแก้ปัญหาเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งใน การทำงานและบริหารงานเพราะการปฏิบัติงานไม่ว่าในตำแหน่งใด ๆ ก็ตามจะต้องเผชิญกับปัญหาและ สถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีระบบไม่เกิดความเครียด ทางกายจิตใจเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้ปัญหาไม่ลุกลามเป็นปัญหาใหญ่เกินแก้ไข การแก้ปัญหาต้องมี หลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นระบบเริ่มตั้งแต่การกำหนดและแยกแยะสาเหตุของปัญหาตั้งเป้าหมายในการ ดำเนินการแก้ไขและวิเคราะห์รวมถึงวิธีการและการวัดผลหลังการแก้ไข และสร้างมาตรฐานเพื่อไม่ให้เกิด ปัญหาเดิม

3. ทักษะในการวางแผน (organizing and planning skills) การทำงานที่ขาดการวางแผนที่ดีเป็นส่วน สำคัญที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการมีทักษะในการวางแผนของพนักงานย่อมหมายถึง ความสำเร็จ เพราะการวางแผนคือการหาทางเลือกที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้แผน ระยะเวลาในการพัฒนาทักษะและมีมือของแรงงานทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพเพิ่มมูลค่าให้กับชิ้นงาน หรือ ผลงานนั้นได้

4. ทักษะในด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ (technology and computer skills) ด้วยรูปแบบ การทำงานและการพัฒนาของการสื่อสารที่ครอบคลุมมากขึ้นได้ก่อให้เกิดการนำเทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์ เข้ามามีส่วนในการกำหนดความต้องการของตลาดแรงงานผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดทักษะในด้านเทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์ไว้เป็นคุณสมบัติเบื้องต้นของการรับพนักงานใหม่ เพราะพนักงานที่มีทักษะในเรื่อง เทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์จะสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ทักษะและความสามารถทางด้านภาษา (linguistic skills) ด้วยความก้าวหน้าของการสื่อสาร และการติดต่อประสานงานกันมากขึ้น ทำให้ทักษะการใช้ภาษามีส่วนสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ จะถือว่าได้เปรียบอย่างมาก เพราะปัจจุบันมีผู้ ลงทุนบริษัทจากต่างประเทศหรือการค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น องค์กรที่มีพนักงานที่มีทักษะและ ความสามารถด้านภาษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก

6. ทักษะการฟัง (listening skills) เป็นกระบวนการของการได้ยินเสียงโดยใช้สมองแปล ความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเสียงนั้นซึ่งการฟัง เป็นการสื่อสารที่ใช้ สำคัญ เพราะคนเราเริ่มใช้ภาษาโดยการฟังก่อน การฟังจึงเป็นพื้นฐานให้เกิดทักษะการพูด การอ่าน และการ เขียนตามมา

7. ทักษะการพูด (speaking skills) ใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งการพูดที่ดีนั้นต้องพูดให้ผู้อื่นได้รับรู้ด้วยการพูดอย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว เข้าใจความหมายที่ต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน

8. ทักษะการเขียน (writing skills) การใช้ภาษาเพื่อสื่อสารถึงความรู้ ความคิดความรู้สึก และอารมณ์ต่าง ๆ หากผู้เขียนไปยังผู้อ่าน โดยจะอยู่ในรูปของการส่งสาร และจดบันทึกในเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งการเขียนแผน การนำเสนอแผนงาน ดังนั้นพนักงานจำเป็นต้องมีทักษะเรื่องการเขียนด้วย เพราะจะช่วยให้ประสานงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

9. ทักษะการบริหารเวลา (time management skills) การจะประสบผลสำเร็จทั้งตัวบุคคล และองค์กรได้นั้นคือ "เวลา" ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่นำมาซึ่งความสำเร็จ หรือความล้มเหลว หากไม่สามารถบริหารจัดการกับเวลาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จะทำให้ตกอยู่ภายใต้ภาวะวิกฤต หรือแรงกดดันของการเร่งรีบแข่งกับเวลาอยู่เสมอ ดังนั้นการทำงานย่อมไม่มีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน จึงจำเป็นต้องบริหารการเวลาที่มีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด กับสิ่งที่สำคัญที่สุดก่อน เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

จันนงค์ ภูมิพันธ์ (2533: 47) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

1. สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรมหลายประเภท จำเป็นต้องมีวิธีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับการจัดการทรัพยากรอื่น ๆ

2. เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมากจึงต้องมีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการจัดระบบสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวข้อง

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. ผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจะได้มีส่วนร่วมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้ประโยชน์

5. ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีทางเลือกหลายทาง จำเป็นต้องมีการศึกษานโยบาย วัตถุประสงค์และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและองค์การเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

6. เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดองค์กร

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 สังกัดในสำนักงานสรรพากรภาค 2 รับผิดชอบพื้นที่เขตคลองเตย คลองตัน และพระโขนง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายแผนงาน และเป้าหมายของกรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรภาค

2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร

5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร

6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธี

7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีชล ฉายาพงษ์ (2553) ได้ศึกษา เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ตำรวจภูธรภาค 2 ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ตำรวจภูธรภาค 2 มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน อันดับแรกคือ ด้านการศึกษาต่อ รองลงมาคือ ด้านสุขภาพและนันทนาการ ถัดมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการบริหาร และอันดับสุดท้ายคือ ด้านภาษาต่างประเทศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ตำรวจภูธรภาค 2 ที่มีอายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 จำนวน 224 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 150 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความต้องการพัฒนาตนเอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบทำได้โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือได้

การทดสอบโดยพิจารณาจากค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) การทดสอบค่าอำนาจจำแนกทำได้โดยการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อนั้นๆ โดยเกณฑ์ที่กำหนดคือต้องมีค่า 0.30 ขึ้นไปจะสรุปได้ว่าคำถามนั้น ๆ มีค่าอำนาจจำแนกใช้ได้และแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7, 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7, 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3, 25,001-35,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0, 35,001-45,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน ข้าราชการ จำนวน

127 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 เมืองประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านบุคลิกภาพ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.28$, $\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการศึกษาต่อ ($\bar{X} = 4.20$, $\bar{X} = 4.15$, $\bar{X} = 4.12$, $\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 มีเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7, 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7, 11-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3, 25,001-35,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0, 35,001-45,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน ข้าราชการ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการฝึกอบรม ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านทักษะความ

เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้าน การศึกษาต่อ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการฝึกอบรม ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการศึกษาต่อ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านการศึกษาต่อ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนทุนการศึกษา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาเรียนต่ออย่างเท่าเทียมกัน ต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในด้านที่ตนเองสนใจอยากจะทำ ต้องการพัฒนาด้าน การศึกษาต่อในสาขาที่จะเป็นประโยชน์ต่องานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ต้องการการศึกษาต่อเพื่อนำวุฒิ การศึกษามาประกอบการเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ บุญส่ง ลีละชาต (2559) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์ มีความต้องการ ในการพัฒนาบุคลากร ในทุก ๆ ด้าน และรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความต้องการมาก คือ ด้าน การศึกษาต่อ และการด้านการฝึกอบรม

2. ด้านการฝึกอบรม

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการพัฒนาตนเองโดยการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมโดยวิธีฟังคำบรรยายเนื้อหา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในปัจจุบัน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ เช่น ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ต้องการ พัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมโดยการฝึกอบรมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Telepresence) เรื่อง ประมวลรัษฎากร และกฎหมายใหม่เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ พัชรินทร์ ราชคมน์ (2554) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาตนเอง โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วมีระดับความเห็นอยู่ 2 ระดับคือ ระดับมากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาตนเองด้านฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมา ด้านการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี และด้านศึกษาต่อ ส่วนความต้องการพัฒนาตนเองระดับมาก คือ ด้านทักษะหรือเทคนิคการปฏิบัติงานเฉพาะด้านหรือเฉพาะ ตำแหน่ง

3. ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง

โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมาก

ชั้น ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการศึกษารู้อวิธีการทำงานจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาใช้พัฒนาความรู้ ความสามารถของตน ต้องการเรียนรู้โดยการค้นคว้า หาความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากประมวลรัชฎากรหรือระเบียบต่าง ๆ ในหน่วยงาน ต้องการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องอันส่งผลกระทบต่อการทำงาน ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อพัฒนาตนเอง ตามลำดับตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ละออง นาคกุล (2556) พบว่า ด้านการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.8) รองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 44.4) และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 37.1)

4. ด้านบุคลิกภาพ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง อารมณ์แจ่มใส ไม่เครียด ในการทำงาน ต้องการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ต้องการพัฒนารูปลักษณะภายนอก เช่น กิริยาท่าทาง และการแต่งกาย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง ต้องการสร้างภาวะผู้นำ และการแสดงออกถึงความเป็นผู้นำตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี นาคพนม (2556) พบว่าความต้องการพัฒนาตนเองของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากด้านมากไปน้อย ดังนี้ 1) การพัฒนาด้านสุขภาพ 2) การพัฒนาด้านวิชาการ 3) การพัฒนาด้านจริยธรรม 4) การพัฒนาด้านการปฏิบัติงาน 5) การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ 6) การพัฒนาด้านบริหาร

5. ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการเพิ่มพูนทักษะการคิดวิเคราะห์ งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือสามารถจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับภาษีอากรในการปฏิบัติงาน ต้องการเพิ่มพูนทักษะการให้บริการกับผู้เสียภาษี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการเพิ่มพูนทักษะการติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน ต้องการเพิ่มพูนทักษะการสอนงาน/นิเทศงาน เพื่อสอนงานให้เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีชล ฉายาพงษ์ (2553) พบว่า ในภาพรวมข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ตำรวจภูธรภาค 2 มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน อันดับแรกคือ ด้านการศึกษาต่อ รองลงมาคือ ด้านสุขภาพและนันทนาการ ถัดมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านการบริหาร และอันดับสุดท้ายคือ ด้านภาษาต่างประเทศ

6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์อื่น ๆ ในสำนักงาน ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับระบบในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น ระบบรักษาความปลอดภัยกลาง (SSO) ระบบ Business Online ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เสียภาษี ต้องการเพิ่มทักษะในการใช้โปรแกรม Microsoft Office ต้องการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning ในโครงการ การจัดการความรู้ (KM) ของโรงเรียนสรรพากร ต้องการเพิ่มทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ Intranet ตามลำดับซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศรี สอนสุวรรณ (2554) พบว่า ความต้องการ

ในการพัฒนาตนเองของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ด้านการบริหาร ด้านศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านการศึกษาต่อ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนทุนการศึกษา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาเรียนต่ออย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ และต้องการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องการให้กรมสรรพากรร่วมมือกับสถาบันการศึกษา จัดทำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ต้องการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในด้านที่ตนเองสนใจอยากจะศึกษา โดยกรมสรรพากรควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนสายงานไปปฏิบัติในสายงานที่ตนเองสนใจ และมีความถนัด คือสามารถขอทุนได้ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติอย่างชัดเจนในการขอทุนเพื่อศึกษาต่อในหลากหลายสาขา

2. ด้านการฝึกอบรม

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องการพัฒนาตนเองโดยการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบ ทางกรมสรรพากรควรจัดฝึกอบรมระบบวิธีการในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งและจัดอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะตำแหน่ง เพื่อพัฒนางานนั้น ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่จะได้มีความรู้ในงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ วิธีในการฝึกอบรมโดยฟังคำบรรยายเนื้อหา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการนำวิทยากรที่มีความรู้มาบรรยายจะทำให้เข้าใจได้ง่าย ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถซักถามปัญหา หรือข้อสงสัยได้ นอกจากนี้กรมสรรพากรควรส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในหลักสูตรใหม่ๆกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้การเปลี่ยนแปลงไปของสังคม เศรษฐกิจ ทำให้สามารถนำความรู้นั้นมาปรับใช้กับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจึงมีความจำเป็น โดยเจ้าหน้าที่อาจเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลที่สามารถนำมาปรับใช้กับการทำงาน, ต้องการศึกษารู้อวิธีการทำงานจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาใช้พัฒนาความรู้ความสามารถของตน ในแต่ละฝ่ายอาจจะจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องอาทิตย์ละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีความต้องการเรียนรู้โดยการค้นคว้า หาความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากประมวลรัษฎากรหรือระเบียบต่าง ๆ ในหน่วยงานในหน่วยงานควรจัดให้มีห้องสมุดที่มีหนังสือ

กฎหมาย ประมวลรัษฎากร ระเบียบในการปฏิบัติงานสำหรับให้เจ้าหน้าที่ได้ค้นคว้าหาข้อมูลสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา

4. ด้านบุคลิกภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือเจ้าหน้าที่ที่ต้องการมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง อารมณ์แจ่มใส ไม่เครียดในการทำงานในหน่วยงานควรจัดให้มีห้องสำหรับออกกำลังกาย หรือลานสนทนาการ, ในด้านความต้องการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เช่น งานเลี้ยงประจำปี กิจกรรมจิตอาสาต่าง ๆ ที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมได้ทำร่วมกัน นอกจากนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปลักษณ์ภายนอก เช่น กิริยา ท่าทาง และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีคอร์สให้ความรู้ในการแต่งหน้า แต่งตัว และพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีรูปลักษณ์ภายนอกที่ดี สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้เสียภาษีได้

5. ด้านทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องการเพิ่มพูนทักษะการคิดวิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือสามารถจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้เจ้าหน้าที่ได้ฝึกคิดวิเคราะห์งานจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน การแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะการคิดวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ที่เน้นการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยเทคนิคเฉพาะเรื่องที่ตนปฏิบัติ หรืออาจเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่องานในตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้ง และการเพิ่มพูนทักษะความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบเกี่ยวกับภาษีอากรในการปฏิบัติงาน ทุกเดือนกรมสรรพากรควรจัดให้มี Telepresence กฎหมายใหม่ และระเบียบเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้ และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มทักษะในการให้บริการผู้เสียภาษี โดยต้องมีการจัดฝึกอบรมทักษะในการพูด และให้ความรู้ด้านภาษีอากรกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้เสียภาษี

6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หน่วยงานควรจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานทุกระดับ และพัฒนาระบบสารสนเทศให้สมบูรณ์ รวมถึงควรจัดให้มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และมีความรู้มาให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ หรือจัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการคัดค้นและวิเคราะห์ข้อมูลผู้เสียภาษี เช่น ระบบรักษาความปลอดภัยกลาง (SSO) ระบบ Business Online ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดทำการศึกษาออนไลน์สำหรับโปรแกรม Microsoft Office เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าไปเรียนรู้ทางออนไลน์ได้สะดวกตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับกรนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ และหน่วยงานอื่นในกรมสรรพากร
2. ควรทำการศึกษาในเชิงลึกเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้ค่าไคสแควร์

3. ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรอีกหลายประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการแพทย์. (2557). *ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน*. สารกรมการแพทย์, 19(8), 1-8.
- กรมสรรพากร. (2562). *เกี่ยวกับกรมสรรพากร*. ค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.rd.go.th/publish/272.0.html>
- จำนง ภูมิพันธ์. (2533). *ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานไมโครคอมพิวเตอร์การศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ปริญญาโท (กศ.ม. เทคโนโลยีทางการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2540). *กลยุทธ์การพัฒนาคน: สำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บุ๊คแบงก์.
- บุญส่ง ลีละชาต. (2559). *ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรศรี สอนสุวรรณ. (2554). *ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองระนอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ ราชคมน์. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เพ็ญศรี นาคพนม. (2556). *ความต้องการพัฒนาตนเองของครูสังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เมธาวุฒิ พรวิฑูร. (2551). *ความสามารถสัมฤทธิ์ องค์ประกอบด้านความรู้และทักษะ*. วารสารทรัพยากรมนุษย์, 4(1), 8-15.
- ละอ อ นาคกุล. (2556). *ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลรามาศิว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรีชล ฉายาพงษ์. (2553). *ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Allport, Gordon W. (1973). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York: Henry Holt and Company.