ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

Communication Factors in Organizations Affecting the Human Resource Management Process of the Lampang Area Revenue Office

จารุจรรย์ พรมจันทร์[1], กาญจนา ปิงเมือง[1], พิมพ์กานต์ วงค์วารใจ[1], ธัญญรัตน์ ใจน้อย[2], และ ผจงจิต ติ๊บประสอน[3]

Jaruchan Promchan[1], Kanjana Pingmuang [1], Phimgarn Wongwanjai[1], Thanyarat Jainaoy[2], and Phachongchit Tibprasorn[3]

[1]นักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

[2]อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

[3]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิชาเอกการจัดการธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

Corresponding Author: phachongchit@rmutl.ac.th

Received: March 20, 2024. **Revised:** April 11, 2024.. **Accepted:** April 17, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง และ 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 118 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางแตกต่างกัน และปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านผู้รับสารและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสารในองค์การ, กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

Abstract

This research aimed to 1) study the demographic characteristics that influenced the human resource management process of the Lampang Area Revenue Office, and 2) Investigate the influence of communication factors within the organization on the human resource management process of the Lampang Area Revenue Office. The research sample consisted of 118 employees from the Lampang Area Revenue Office. Data was collected through questionnaires. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-tests, F-tests, and multiple regression analysis. The study found that employees from different departments within the Lampang Area Revenue Office had varying perceptions of the human resource management process. Additionally, communication factors, particularly in terms of information recipients and feedback provision, significantly affected the human resource management process of the Lampang Area Revenue Office.

Keywords: communication in the organization, human resource management process, Lampang Area Revenue Office

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล สังคม และองค์การอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ฉะนั้นจึงต้องมีการปรับตัวในทุกระดับโดยเฉพาะในระดับองค์การ เพราะการสื่อสารภายในองค์การที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารและเป็นสิ่งที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์การ (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561) อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญ เป็นกระบวนการและเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม พร้อมทั้งนำมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์การ ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติและค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมขององค์การ จึงจะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้ หากการสื่อสารภายในองค์การมีความชัดเจนก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ (มาริษา สุจิตวนิช และสหรัฐ อ่อนดี, 2565) ทั้งนี้ ในองค์การขนาดใหญ่มักจะประสบกับปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์การ เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และระดับการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561) การติดต่อสื่อสารในองค์การนั้นประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ผู้รับสาร และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (นงนภัส ภิญโญ, 2562) ซึ่งการสื่อสารในองค์การต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง ตรงประเด็น ทันต่อเวลาและสถานการณ์ จึงจะก่อให้เกิด

พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ ในทางกลับกัน หากการสื่อสารในองค์การเต็มไปด้วยอุปสรรคและปัญหาในการสื่อสาร ประสิทธิภาพและคุณภาพของผลงานในองค์การจะลดต่ำลง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ (Anderson and Narus, 1990 อ้างถึงใน อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา, 2562)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์การทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การในภาครัฐหรือเอกชนต่างหันมาให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นการบริหารและจัดการบุคลากรขององค์การให้มีความเหมาะสมต่อองค์การ โดยองค์การนิยมนำการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการดำเนินการมากขึ้น โดยเฉพาะการให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยกระบวนการเพิ่มพูนให้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ให้ล้ำยุคและทันสมัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันคู่แข่งขันในธุรกิจเดียวกัน รวมทั้งการพยายามเพิ่มคุณค่าทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง (ดำรง คำวงค์, 2564) ตั้งแต่การสรรหาการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ องค์การนั้นย่อมไม่อาจมีทุนมนุษย์ที่ดีตามปรารถนาได้ สำหรับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (สุภาพร แสงสมาน, 2564) ซึ่งหากองค์การมีการใช้การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรและเงินผลประโยชน์อื่นของรัฐ การนำเงินส่งคลัง การจ่ายเงินภาษีถอนคืน การสำรวจเพื่อขยายฐานภาษี การจำหน่ายแสตมป์อากร ดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนภาษีอากรและเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ตลอดจนการอำนวยความสะดวกการให้บริการและคำปรึกษาเกี่ยวกับภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการขับเคลื่อนองค์การ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน ซึ่งการสื่อสารนั้นนอกจากจะช่วยให้บุคลากรเกิดความใกล้ชิดกัน ช่วยให้บุคลากรมีข้อมูลประกอบในการทำงานและการตัดสินใจต่าง ๆ และทำให้องค์การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารในองค์การและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง, 2566)

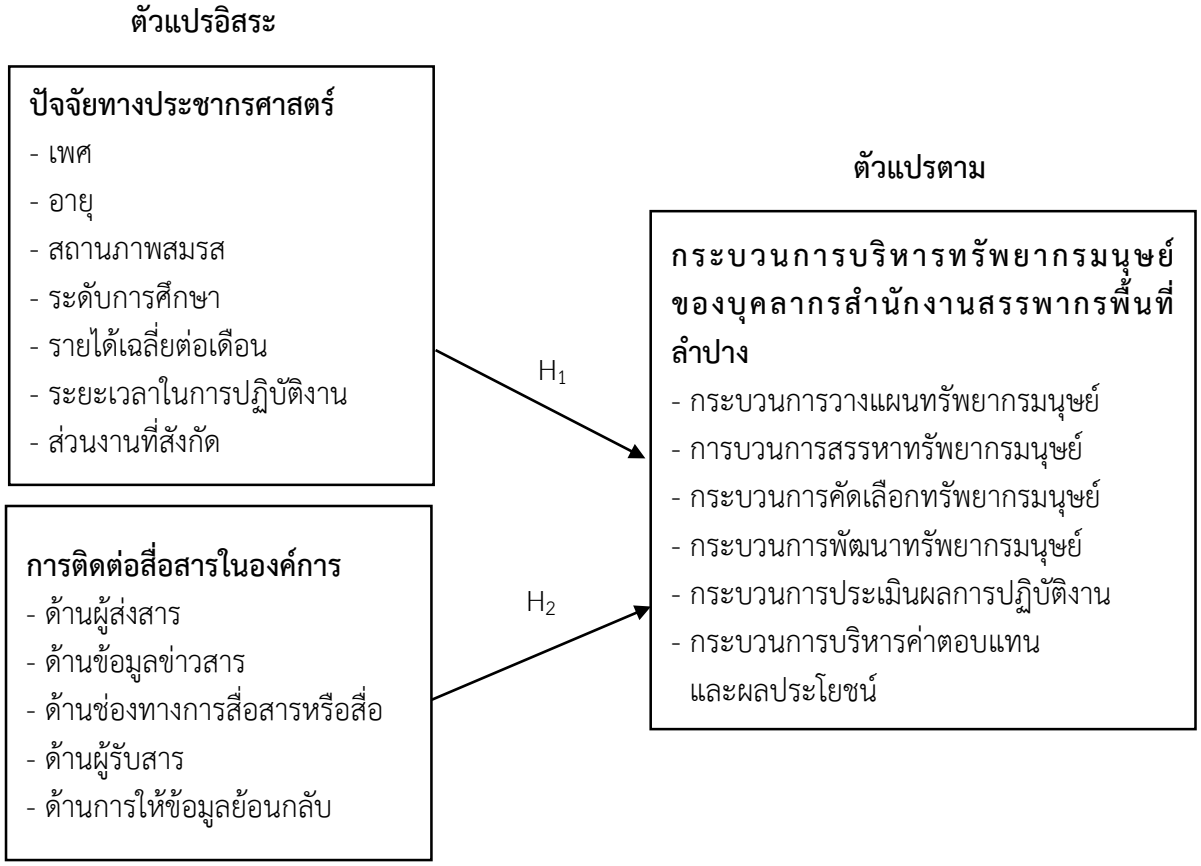
จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึง ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: พัฒนาโดยผู้วิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H_1) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H_2) ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ไปยังบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง (ผู้รับสาร) โดยใช้สัญลักษณ์การแสดงปฏิกิริยาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ผู้รับสาร และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (นงนภัส ภิญโญ, 2562)

ด้านผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการติดต่อสื่อสารและเป็นผู้ที่มีความประสงค์ที่ต้องการจะถ่ายทอดสื่อความหมายของข้อมูลข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกไปยังผู้รับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง บรรดาข้อความ ตัวอักษร ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก เอกสารหลักฐาน รายงาน บันทึกข้อความ แผนการทำงานของบุคลากรที่มีความต้องการจะสื่อสารถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร โดยการสื่อสารในองค์การมีข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะตัวกลางในการเคลื่อนย้ายถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันของบุคลากรในองค์การ โดยเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่เหมาะสมกับความเร่งด่วนของการติดต่อสื่อสาร เหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารในแต่ละครั้ง มีความหลากหลายทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์และช่วงเวลา

ด้านผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและมีหน้าที่ในการแปลความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารได้ถ่ายทอดมาในการติดต่อสื่อสารมีทักษะความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดีในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน มีทักษะในการจับประเด็นใจความสำคัญ มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจในการติดต่อสื่อสาร

ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง ปฏิกิริยาต่าง ๆ ได้แก่ สีหน้า ท่าทาง คำพูด อารมณ์ ความรู้สึกของบุคลากรที่ได้แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารได้ส่งมา โดยมีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง เปิดเผยและเต็มใจ

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารจัดการบุคลากรอย่างเป็นระบบ ช่วยส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนมีการเสริมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อธำรงรักษาให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (อำภาพร จิรธรรมโอภาส, 2564)

กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการคิดวิเคราะห์และคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์งาน วิเคราะห์อัตรากำลัง นำมา

กำหนดประเภทของงาน คำบรรยายลักษณะงาน และคุณลักษณะงาน เพื่อให้ทราบว่า ณ เวลาที่กำหนดองค์การต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไร จำนวนเท่าใด

กระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการค้นหาและจูงใจให้ผู้ที่มีศักยภาพมาสมัครงานในตำแหน่งที่เปิดรับสมัครภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้สมัครที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะตามที่กำหนดไว้ในตำแหน่งที่ต้องการรับเข้าทำงาน

กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์การให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการเสริมสมรรถภาพของบุคลากรทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจ เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบการวางแผน วิธีดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรตามหน้าที่และคำบรรยายลักษณะงาน ภายใต้ระยะเวลา และมาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้ รวมถึงการให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังบุคลากรอันนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานในอนาคต

กระบวนการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง การจัดการที่เกี่ยวข้องกับการให้เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่น ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการยกย่อง เชิดชูเกียรติ และการสร้างความภาคภูมิใจที่บุคลากรได้รับเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จำนวน 166 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง, 2566) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 118 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการหาคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และส่วนงานที่สังกัด ตอนที่ 2 ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ และตอนที่ 3 กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์

โดยคำถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามที่ผู้ตอบเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว เกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ชนิด 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) คือ เห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้วิธีการแปรผลแบบสอบถามโดยใช้หลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) และการแปลความแต่ละระดับจะใช้อันตรภาคชั้นช่วงความกว้างเท่ากับ 0.80 จึงกำหนดการแปลความหมายเกณฑ์การวัดความคิดเห็นได้ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย และ 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ แล้วนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัดด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้เท่ากับ 0.92 และใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และปรับปรุงตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทำการทดสอบ (Try-out) กับบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน และทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’ Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลข่าวสารด้านช่อง ทางการสื่อสารหรือสื่อ ด้านผู้รับสาร และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเท่ากับ 0.91, 0.89, 0.90, 0.91 และ 0.90 ตามลำดับ และกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกระบวนการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เท่ากับ 0.92, 0.89, 0.90, 0.91, 0.89 และ 0.92 ตามลำดับ โดยแต่ละตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า .70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์การพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garett (1965) ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือเก็บข้อมูลผ่านคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 ครั้ง ครั้งแรกดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และครั้งที่สองดำเนินการเก็บข้อมูลจริง โดยใช้เอกสารกูเกิล (Google Docs) และสเปรดชีสกูเกิล (Google Spreadsheet) จำนวน 118 คน ตามที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางแล้ว ทำการติดต่อประสานงานกับบุคลากรผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ผลทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางเกี่ยวกับปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การและกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ดังนี้

3.1 สมมติฐานที่ 1 (H_1) บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test (Independent Sample t-test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เพศ และใช้ค่า F-test (Independent Sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและส่วนงานที่สังกัด

3.2 สมมติฐานที่ 2 (H_2) ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.90 และเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมามีอายุ 51-60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 และอายุ 31–40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,000 – 25,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,000 – 18,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 สังกัดส่วนงานกรรมวิธีและคืนภาษี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 รองลงมาสังกัดส่วนงาน

บริหารงานทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และส่วนงานแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางเกี่ยวกับปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การในภาพรวมและรายด้าน แสดงรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางเกี่ยวกับปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านผู้ส่งสาร	4.63	0.41	มากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.67	0.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ	4.68	0.42	มากที่สุด
ด้านผู้รับสาร	4.64	0.40	มากที่สุด
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	4.67	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.66**	**0.37**	**มากที่สุด**

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า บุคลากรฯ เห็นด้วยกับด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ($\overline{X}$ = 4.68, S.D. = 0.42) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.39) ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.40) ด้านผู้รับสาร ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.40) และด้านผู้ส่งสาร ($\overline{X}$ = 4.63, S.D. = 0.41) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานพื้นที่ลำปางเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมและรายด้าน แสดงรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมและรายด้าน

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	4.70	0.40	มากที่สุด
ด้านกระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์	4.67	0.40	มากที่สุด
ด้านกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์	4.69	0.41	มากที่สุด
ด้านกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.70	0.40	มากที่สุด
ด้านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.71	0.38	มากที่สุด
ด้านกระบวนการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์	4.72	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.70**	**0.35**	**มากที่สุด**

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.70, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า บุคลากรฯ เห็นด้วยกับด้านกระบวนการบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.72, S.D. = 0.43) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.71, S.D. = 0.38) ด้านกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ = 4.70, S.D. = 0.40) ด้านกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ = 4.70, S.D. = 0.40) ด้านกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = 0.41) และด้านกระบวนการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ แสดงรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางจำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์	**กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์**			
	t-test	**F-test**	**P-value**	**ผลการทดสอบสมมติฐาน**
เพศ	1.096	-	.413	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	-	0.266	.767	ปฏิเสธสมมติฐาน
สถานภาพสมรส	-	1.581	.210	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	-	2.466	.089	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	0.054	.947	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	-	0.525	.470	ปฏิเสธสมมติฐาน
ส่วนงานที่สังกัด	**-**	**2.639***	**.020**	**ยอมรับสมมติฐาน**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรฯ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง แสดงรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง

ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การ	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t-test	P-value
	B	Beta (β)		
ค่าคงที่ (a)	**0.914**	-	**3.970***	**.000**
ด้านผู้ส่งสาร (X_1)	0.106	0.122	1.385	.169
ด้านข้อมูลข่าวสาร (X_2)	0.163	0.181	1.552	.124
ด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (X_3)	0.071	0.084	0.886	.378
ด้านผู้รับสาร (X_4)	**0.195**	**0.219**	**2.163***	**.033**
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ (X_5)	**0.279**	**0.316**	**3.249***	**.002**

$R = 0.843^a$, $R^2 = 0.710$, Adjusted $R^2 = 0.697$, $F = 54.947$, $S.E._{est\ Y} = 0.19456$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยการติดต่อสื่อสารด้านผู้รับสาร (X_4) ($\beta = 0.219$) และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ (X_5) ($\beta = 0.316$) ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.843^a อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางได้ร้อยละ 71.00 ($R^2 = 0.710$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ($S.E._{est\ Y}$) เท่ากับ 0.19456 ซึ่งด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ (X_5) ($\beta = 0.316$) ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง มากกว่า ด้านผู้รับสาร (X_4) ($\beta = 0.219$) จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.914 + 0.195X_4 + 0.279X_5$$

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง จากการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรฯ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่างกัน การที่บุคลากรฯ ที่สังกัดส่วนงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางแตกต่างกัน อาจเนื่องจากการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาการทำงาน และงานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วย

ให้มีการพัฒนาตนเอง ได้เรียนรู้ มีประสบการณ์มากขึ้น ซึ่งทุกหน่วยงานและทุกฝ่ายจะได้ร่วมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ อุดมฤทธิ์ (2562) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจที่ปรึกษาด้านแรงงานในจังหวัดสระบุรีพบว่า พนักงานฯ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ เพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากในปัจจุบันทุกคนให้ความสำคัญกับประเด็นความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในเรื่องเพศ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางก็มีนโยบายการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัช ชัยศรี และ ภาวิน ชินะโชติ (2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานผู้ให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานฯ เพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบุคลากรที่ค่อนข้างมีอายุในวัยทำงานหรือวัยผู้บริหารผนวกกับการมีวุฒิทางการศึกษาไม่ว่าระดับใด มีความคิดเห็นเป็นไปในทางเดียวกัน คล้ายคลึงกันหรืออาจเหมือนกันในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ย่อมเกิดประโยชน์กับตนเองและเป็นผลดีต่อองค์การ เมื่อบุคลากรมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถเพิ่มขึ้น ดังนั้น หากองค์การมีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อลดความแตกต่างด้านอายุ กระชับความสัมพันธ์ ซึ่งอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรง คำวงศ์ (2564) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้จำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้าอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรฯ ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่าง อาจเนื่องจากขั้นตอนการรับบุคลากรฯ ในแต่ละตำแหน่งงานมีความเหมาะสมของภาระงานที่รับผิดชอบกับระดับการศึกษาและความรู้ความสามารถ ดังนั้น องค์การควรมีการพัฒนาศักยภาพ อบรมให้ความรู้ในงานที่ทำแก่บุคลากรฯ ในทุกระดับเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และให้ความสำคัญกับบุคลากรฯ ไม่ว่าระดับการศึกษาใดอย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สันติ อุดมฤทธิ์ (2562) ที่พบว่า ที่ปรึกษาด้านแรงงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่าง อาจเนื่องจากการบริหารจัดการงาน การมอบหมายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่หน่วยงานมอบให้บุคคลนั้น ๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากรฯ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ดังนั้น องค์การควรมีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมทุกสถานภาพสมรส โดยให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากรและถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เทียนหอม (2562) ที่ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรคนไทยในบริษัทเอสซีจี ยาโมโตะ เอ็กซ์เพรส พบว่า บุคลากรฯ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากมีความมั่นใจในตำแหน่งงานที่ทำและเชื่อว่าเขาควรจะอยู่กับองค์การนี้ต่อไป โดยไม่คิดเปลี่ยนแปลงไปทำงานที่อื่น และเชื่อว่าตำแหน่งหรืองานที่รับผิดชอบเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับรายได้ที่เขาได้รับแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐพล เทียนหอม (2562) พบว่า บุคลากรฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และการที่บุคลากรฯ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากบุคลากรมีความพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานและต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อที่จะได้รับผลประโยชน์ในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ทำให้บุคลากรมีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์องค์การเท่าเทียมกันในทุกระยะเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล เทียนหอม (2562) พบว่า บุคลากรฯ ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านผู้รับสารและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง การที่ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านผู้รับสารส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง อาจเนื่องจากบุคลากรฯ เป็นผู้รับสารที่ดี มีทักษะความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความคิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อสื่อสาร ให้ความสนใจ เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีการจับประเด็นใจความสำคัญในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภัส ภิญโญ (2562) ที่ทำศึกษาเรื่อง ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ด้านผู้รับสารส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในระดับมาก และการที่ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง อาจเนื่องจากการให้ข้อมูลย้อนกลับในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปางมีความชัดเจน เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น บุคลากรในองค์การจริงใจ เปิดเผยข้อมูลต่อกัน มีการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลย้อนกลับที่เหมาะสม ชัดเจน ใช้ถ้อยคำสุภาพ สอดคล้องกับเรื่องที่ทำการพูดคุย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภัส ภิญโญ (2562) พบว่า ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการทำวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง พบว่า ด้านผู้รับสารและการให้ข้อมูลย้อนกลับ ส่งผลต่อ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ด้านผู้รับสาร ควรให้ความสำคัญต่อการมีทัศนคติที่ดีในการรับฟังข่าวสารสาร และเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นลำดับแรก

1.2 ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่รับมาได้อย่างเหมาะสมกับช่วงเวลา สถานการณ์ เป็นลำดับแรก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์การในปัจจัยอื่น ๆ ที่มีลักษณะองค์การและขนาดองค์การที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และทำการศึกษาในแง่มุมมองการสื่อสารภายในองค์การ โดยอาจกำหนดตัวแปรในการวิจัยซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์การเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร พฤติกรรมในการสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.** (สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ณัฐพล เทียนหอม. (2562). รูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรคนไทยใน บริษัทเอสซีจี ยาโมโตะ เอ็กซ์เพรส. **วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 6**(2), 299-316.

ดำรง คำวงค์. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัทผู้จำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้าอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร.** (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

นงนภัส ภิญโญ. (2562). **ปัจจัยการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.** (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มาริษา สุจิตวนิช และ สหรัฐ อ่อนดี. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานอธิบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. ใน **ประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 14 (สาขาวิชานิเทศศาสตร์) วันที่ 7-8 กรกฎาคม 2565** (น.3). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สุดารัช ชัยศรี และ ภาวิน ชินะโชติ. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานผู้ให้บริการทางการแพทย์และการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 2**(8), 33-45.

สุภาพร แสงสมาน. (2564). **อนาคตภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สันติ อุดมฤทธิ์. (2562). **การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจที่ปรึกษาด้านแรงงานในจังหวัดสระบุรี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตการจัดการธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง. (2566). **ประวัติความเป็นมา**. https://www.rd.go.th/region/08/lampang/280

อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา. (2562). อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสุทธิปริทัศน์ 107**(33), 235-246.

อำภาพร จิรธรรมโอภาส. (2564). **อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรครูโรงเรียนทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร.** (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Yamane, Taro. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis** (2th Ed)**.** Harper and Row.

Garett. (1965). **Testing for teachers.** Van No strand Reinhold.