

บทที่ 5

สรุปผลของการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรภาคกลาง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มประชากรในกรมสรรพากรที่อยู่ในพื้นที่สรรพากรเขต 1 อันได้แก่จังหวัด นนทบุรี ปทุมธานี ออยุธยา สระบุรี ลพบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ในทุกตำแหน่งงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบถึง

1.คุณภาพชีวิตของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร ในท้องที่จังหวัดภาคกลาง 7 จังหวัด เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติ ความคิดเห็นและความต้องการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยแวดล้อมในหน่วยงาน

2.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญทางด้านสังคม เศรษฐกิจบางประการที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากร ในท้องที่จังหวัดภาคกลาง

ในการวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานหลักการวิจัย คือคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการโดยมองในแง่มุม 2 มิติ คือ มิติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพจิตในการทำงาน รวมไปถึงต้องการทราบถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มาเกี่ยวข้องประกอบไปด้วย

1. การค้าทุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. ความเสียเปรียบสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
6. รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
7. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
8. เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
9. อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

เนื่องจากระบบราชการไทยเป็นระบบสังคมขนาดใหญ่ประกอบด้วยกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ เป็นจำนวนมาก จึงเป็นการยากที่จะศึกษาให้ครอบคลุมได้ในเวลาจำกัด ดังนั้น งานศึกษาวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาเฉพาะกรณีของข้าราชการในสังกัดกรมสรรพากรที่ประจำอยู่ที่ จังหวัดต่างๆ ในภาคกลาง เป็นกลุ่มประชากร จำนวน 413 คน ในการพรรณาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรได้ใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่า อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร ได้ใช้การวิเคราะห์ไคสแควร์ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ที่ระดับ 0.05 สำหรับการศึกษاثิทธิพลของตัวแปรอิสระต่างๆ ที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และการวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน ได้นำมาทำการวิเคราะห์โดยอาศัย โปรแกรมสถิติการวิจัย SPSS V.6.0 for Windows เพื่อตอบข้อสมมติฐานที่กำหนดไว้ การวิเคราะห์ข้อมูล และวิเคราะห์ตัวแปร เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ในมุมมองมิติความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตการทำงาน และใช้การอุปนัย และนิรนัยเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร

สรุปผลของการวิจัย

กลุ่มประชากรจำนวน 346 คน ประกอบด้วยเพศหญิงร้อยละ 76.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 25-56 ปี มีอายุเฉลี่ย 35.2 ปี มีการศึกษาระดับ ปวส.ร้อยละ 57.5 ระดับปริญญาตรีและปวช. ร้อยละ 37.3 และ 4.9 ตามลำดับ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 5150-14350 บาท มีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 8054.8 บาท เป็นผู้ที่แต่งงานแล้ว และรวมกันอยู่ร้อยละ 76.0 เป็นโสดร้อยละ 12.1 และเป็นผู้ที่แต่งงานแล้วแต่แยกกันอยู่ ร้อยละ 10.7

กลุ่มประชากรมีระดับของการค้าจุนทางสังคม ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพัทธ์ในระดับปานกลาง

กลุ่มประชากรมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานในระดับปานกลาง อาจอุปมานได้ว่าข้าราชการมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความขัดแย้งทางบทบาท ความคลุมเครือทางบทบาท และความเสียเปรียบสัมพัทธ์แบบผกผันในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ ในขณะที่การค้าจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน สำหรับตัวแปรทางด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมพบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ ในทางตรง

ข้ามสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสองมิติ ส่วนตัวแปรทางด้านประชากรพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงานแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในทางกลับกัน อายุไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน สามารถนำมาแจกแจงได้ดังต่อไปนี้คือ

เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.การค้ำจุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ อันเนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน อาจอุปมานได้ว่า การค้ำจุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.ความคลุมเครือทางบทบาท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ อันเนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน อาจอุปมานได้ว่า ความคลุมเครือทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.ความขัดแย้งทางบทบาท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ อันเนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน อาจอุปมานได้ว่า ความขัดแย้งทางบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.ความเสียเปรียบสัมพัทธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ อันเนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน อาจอุปมานได้ว่า ความเสียเปรียบสัมพัทธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

5.รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ อันเนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน อาจอุปมานได้ว่า รายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.ระดับการศึกษา ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับสุขภาพจิตในการทำงาน

2.สถานภาพสมรส ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือไม่มีความสัมพันธ์กับทั้งความพึงพอใจในการทำงาน และสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.เพศ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตในการทำงาน

4.อายุ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสุขภาพจิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากจะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักคือคุณภาพชีวิตการทำงานในมุมมองมิติความพึงพอใจในการทำงาน และมิติสุขภาพจิตในการทำงาน กับตัวแปรอิสระต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระอื่นๆ คือ ตัวแปรอิสระต่างๆ สามารถร่วมกันอธิบายถึงความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ได้ผลดังนี้คือ ความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ การค้าจุนทางสังคม การเสียเปรียบสัมพัทธ์ ความคลุมเครือทางบทบาท และความขัดแย้งทางบทบาทจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ส่วนในมิติมุมมอง สุขภาพจิตในการทำงาน ได้รับอิทธิพลจาก ความคลุมเครือทางบทบาท รองลงมาคือ ความเสียเปรียบสัมพัทธ์ การค้าจุนทางสังคม และความขัดแย้งทางบทบาท จากมากไปหาน้อยตามลำดับ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตภาคกลางได้รับอิทธิพลจาก การค้าจุนทางสังคมซึ่งหมายถึงระดับความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสาร การช่วยเหลือ การประเมินค่า และอารมณ์ที่ทำให้บุคคลเชื่อว่า เขาได้รับการเอาใจใส่ เป็นที่รักเป็นที่นับถือ และมีค่า และยังขึ้นอยู่กับ ระดับหรือสภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการคาดหวังในเรื่องบทบาทการทำงานของตนเองไม่ชัดเจน อีกทั้งในเรื่องของความเสียเปรียบสัมพัทธ์ซึ่งนิยามว่าบุคคลมีความรู้สึกว่าตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม หรือมาตรฐานทางสังคมที่ตนเองยึดถือในแง่ของ ภาระหน้าที่ ผลตอบแทน ความก้าวหน้า และเกียรติภูมิทางอาชีพเป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

ความรู้สึกเกี่ยวกับความไม่แน่ชัดของบทบาท และความไม่สอดคล้องของความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาท หรือความไม่สามารถเข้ากันได้ของบทบาททั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับ ตำแหน่งที่ข้าราชการผู้นั้นดำรงอยู่ เป็นความรู้สึกที่ไม่พึงปรารถนา ข้อค้นพบจากการศึกษา วิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ความรู้สึกไม่แน่ชัดเกี่ยวกับบทบาท หรือความขัดแย้งทางบทบาทที่เพิ่ม ขึ้นจะ

มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ลดลง ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ควรที่ผู้บริหาร หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดวิสัยทัศน์นโยบาย-แผนงานและโครงการใหม่ๆ รับทราบและ สำเนียงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่ต้องมีการปฏิสังสรรค์กับสิ่งแวดล้อมทาง เศรษฐกิจ-สังคมและการเมืองที่ผันผวนอยู่ตลอดเวลา มักจะพบว่ามีการเพิ่มหรือลด กิจกรรมบางอย่างหรือนโยบายใหม่ๆ ตลอดเวลา ซึ่งบ่อยครั้งที่มีความคลุมเครือ และบางครั้งก็ขัดกันเองในทางปฏิบัติ การบรรเทาปัญหานี้อาจกระทำได้หลายทาง เช่นจัดทีมชี้แจง นโยบายที่เชื่อถือได้ออกชี้แจงนโยบาย และแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ประจำปี ควรส่งเสริม ให้มีการสัมมนาศึกษาวิเคราะห์บทบาทของ บางตำแหน่งที่มักจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ๕. ในปี เป็นต้น

โดยจะแยกเป็นประเด็นดังนี้คือ

1. ควรสร้างให้เกิดความรู้สึกว่ามีการดูแลเอาใจใส่ จากหน่วยงานต้นสังกัดให้มากขึ้น เช่น ให้มีสวัสดิการในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่นบ้านพักของเจ้าหน้าที่ เพราะโดยปกติผู้ที่ป็นข้าราชการ ผลตอบแทนหรือรายได้ ที่เป็นเงินเดือน จะน้อยมากเมื่อเทียบกับบุคคลากรในสายงานหน่วยงาน เอกชน แต่ในต่างจังหวัดเรื่องบ้านพักมักจะสร้างปัญหาให้กับข้าราชการชั้นผู้น้อยที่ต้องไปเช่าบ้าน อยู่ ทำให้รู้สึกว่กรรมฯ ไม่ให้ความสนใจ ทั้งๆ ที่เป็นหน่วยงานหลักในการหาเงินเป็นรายได้ของ ประเทศ รวมทั้งมีความเสี่ยงในการทำงานสูง อีกประการหนึ่งคือ ในเรื่องการค้ำจุนของหัวหน้า งานในส่วนของจังหวัด ในที่นี้ คือระดับสรรพากรจังหวัด ให้มีการให้ความเสมอภาค และดูแลเอา ใจใส่ ผู้ใต้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานในหน้าที่ให้เหมาะสม กับความรับผิดชอบมากขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่ม มากขึ้น เพื่อสร้างความผูกพัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ในเรื่องของนโยบายการบริหารงาน ซึ่งทำให้ระดับผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าตนเอง ไม่สามารถจะทำงานได้ตามที่มีการตั้งเป้าหมายไว้ เพราะว่า การเปลี่ยนแปลงนโยบายในแต่ละ ระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับสรรพากรเขต มักจะไม่สอดคล้องกัน หรือบาง ครั้งก็คลุมเครือว่าให้ฝ่ายใดเป็นผู้นำไปปฏิบัติ รวมทั้งบางครั้งก็สั่งงานในลักษณะที่ไม่สามารถ ปฏิบัติได้ด้วยกำลังของบุคคลากรที่มีอยู่ ดังนั้นควรจะมีการกำหนดนโยบาย และวางแผนนโยบาย ให้แน่ชัดและสอดคล้องกันในทุกระดับการบริหาร

3. ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ หน่วยงานหรือองค์กรควรสนองตอบต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ของบุคคลากร เพราะเรื่องรายได้เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการ ทำงานของข้าราชการ ดังเช่นที่อาจารย์อนันต์ เกตุวงศ์ ได้เคยเสนอไว้ในผลงานวิจัยเรื่องการลา ออกของข้าราชการไว้ว่า ปัญหาในเรื่องรายได้เป็นปัญหาที่พันกันเป็นวงจร ควรปรับปรุงโครงสร้าง

ของอัตราเงินเดือนใหม่ โดยยกระดับเงินเดือนระดับแรกให้สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันต้องจัดสวัสดิการเพื่อช่วยในการครองชีพด้วย

4. ควรจัดในเรื่องสภาพการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสถานที่ทำงานคับแคบ เสียงรบกวน และขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน จึงควรที่หน่วยงานจะให้ความสนใจในการปรับปรุงสภาพต่างๆ ให้ดีขึ้น อันจะเป็นการพัฒนาระบบโดยรวมด้วย

อนึ่งในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานยังส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่นๆ ในองค์กร เช่น แนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากราชการ การละทิ้งหน้าที่ การไม่เป็นที่พึงของประชาชน ต่างที่เหล่านี้เป็นมโนทัศน์รวมที่ครอบคลุมเนื้อหาในวงกว้างหลายแง่มุม ดังนั้นการศึกษาในเรื่องนี้ยังเปิดกว้างสำหรับผู้สนใจจะศึกษาเพิ่มเติมอาจกล่าวได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการ ทำงาน มีการ หน้าที่ต่อชีวิตมนุษย์แล้วไซ้ ชีวิตการทำงานที่ตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐาน และดำรงไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของมนุษย์ควรจะได้รับ การเอาใจใส่จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดไป การศึกษาต่อไปในอนาคตในเรื่องทำนองดังกล่าวนี้ ควรจะเป็นการศึกษาเพื่อหา ตัวแปร และตัวชี้วัดที่เป็นวัตถุวิสัย และการศึกษาควรจะเป็นการศึกษาในตัวแปรที่อยู่ในวิสัย ที่จะเยียวยา หรือแก้ไขได้ในทางปฏิบัติจริง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย