

**ค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร
กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร***

ศิพินินทกานต์ ฝ่ายสมบัติ **

คำสำคัญ : ค่านิยม/ข้าราชการรุ่นใหม่

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานราชการเปนองครหนึ่งที่ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานราชการได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ซึ่งงบประมาณแผ่นดิน อันมีที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลักข้าราชการถือเป็นกลุ่มบุคคลกลุ่มใหญ่ ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญด้านการบริหารของประเทศ ข้าราชการถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นผู้มีความรู้ มีทักษะ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติภาระของชาติสืบทอดกันมายาวนาน ในปัจจุบันในองค์กรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความหลากหลายรุ่นทำงานร่วมกัน จะพบว่ามีชนรุ่นทำงานอยู่ถึง 4 รุ่น ซึ่งคนแต่ละรุ่นมีค่านิยมและทัศนคติในการมองโลกที่แตกต่างกัน วิธีการทำงาน การดำรงชีวิต โลกทัศน์แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ความแตกต่างในค่านิยมและทัศนคติดังกล่าวข้างต้นทำให้การติดต่อปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารข้อความในองค์กรมีปัญหา เพราะคิดแตกต่างกัน มองเรื่องที่สำคัญก็แตกต่างกัน การมองความสำคัญของปัญหา หรือวิธีการแก้ไข ปัญหา ตลอดจนทิศทางของโครงการและองค์การที่แตกต่างกัน การแต่งตัวก็ไม่เหมือนกัน ฟังเพลงก็ไม่เหมือนกัน ทานอาหารก็แตกต่างกัน การดำรงชีวิตก็แตกต่างกัน บ่อยครั้ง ที่เกิดการกล่าวถึงเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ว่า ไม่ค่อยมีความอดทน ไม่มีสัมมาคารวะ ใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน เบื่องหลัง คำกล่าวทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ความผิดหวังที่อีกฝ่ายไม่ได้เป็นอย่างที่คุณพูดคิด นานวันเข้าก็อาจบ่มเพาะเป็นความไม่พอใจซึ่งกันและกัน เป็นความขัดแย้งหรืออาจกลายเป็นปัญหาการทำงานร่วมกันในที่สุด ความแตกต่างดังกล่าวทำให้เกิดความขัดแย้งได้ ทั้งนี้เพราะมีโลกทัศน์และมุมมองที่แตกต่างกัน สิ่งของหรือแนวความคิดที่ชนรุ่นหนึ่งเห็นว่าดี ชนรุ่นหนึ่งอาจเห็นว่าไม่ดี หรือว่าชนรุ่นหนึ่งอาจเฉยๆ ไม่ยินดียินร้ายด้วยถ้า

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร

: กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฑ ลวางกูร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเห็นไม่เหมือนกันอย่างมากก็อาจเกิดความขัดแย้ง และถ้ามีความขัดแย้งมากก็อาจนำไปสู่ความแตกแยกของคนในชาติได้

1. แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยม

“สิ่งมีชีวิตโดยเพราะมนุษย์มีความแตกต่างกับสิ่งไม่มีชีวิต กล่าวคือ มนุษย์มีค่านิยม คิดเลือก ตัดสินใจ กำหนดนโยบาย หาทิศทาง เสนอบริการใหม่ ผลิตสินค้าใหม่ อาจกล่าวได้ว่า ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งนอนมนุษย์ใช้ค่านิยม จะเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหลาย แม้จะทำอะไรหลายอย่างแทนมนุษย์ได้ และทำได้ดีกว่ามนุษย์หลายประการ ก็เทียบ กับมนุษย์ไม่ได้ เพราะมนุษย์มีค่านิยมเพื่อทำการเลือกและการตัดสินใจ และไม่มีสิ่งอื่นใดในโลก จะทดแทนความสามารถในเรื่องนี้ของมนุษย์ได้” “ในสังคมมนุษย์นั้นเรามีความเชื่อว่า ค่านิยมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพราะค่านิยมจะเป็นเครื่องตัดสิน กำหนดหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปทางใดทางหนึ่ง ดังนั้นค่านิยมจึงเป็นพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใต้พฤติกรรมทางสังคมส่วนใหญ่ของมนุษย์”

ค่านิยม หมายถึง สิ่งสำคัญที่คนยึดติดเพื่อใช้สำหรับกำหนดทิศทางไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ยังหมายถึงความเชื่อว่า การกระทำอย่างหนึ่งดีกว่าอีกอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ตาม คนทั่วไปมักจะมองค่านิยมว่าเป็นคุณสมบัติที่ติดตัวคนทุกคน และมีไว้เพื่อบอกกล่าวว่าจะไรดี อะไรไม่ดี อะไรควรจะทำ อะไรไม่ควรทำ จากที่ได้ทราบถึงค่านิยมที่มีนักคิดให้ค่านิยมไว้แล้ว มี “นักวิชาการไทยได้มีการจำแนกค่านิยมออกเป็นประเภทต่างๆ เช่นกัน โดยมีค่านิยมเป็น “ระบบความชอบพิเศษ” เพราะสิ่งที่เราชอบมาก เราจะให้คุณค่ามากกว่าสิ่งที่เราไม่ชอบเลย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่านิยมเฉพาะตัว (Individual Value) คือ ค่านิยมส่วนบุคคลเป็นการตัดสินใจเลือกในสิ่งหรือสถานการณ์ที่ตนต้องการหรือพอใจนั้นถือว่าเป็นค่านิยม (Value) ของแต่ละบุคคล

2. ค่านิยมของสังคม (Social Value) มีนักวิชาการได้แสดงทัศนะไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ค่านิยมของสังคม คือ การรวมค่านิยมของคนส่วนใหญ่ในสังคม ของสังคมนั้นๆ อย่างไรก็ตาม สิ่งหรือสถานการณ์นั้นๆ ก็กลายเป็นค่านิยมของสังคม ของสังคมนั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน

ค่านิยมในการทำงานเป็นค่านิยมประเภทหนึ่งของบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เพราะเป็นสิ่งที่บุคคลใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาและแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามค่านิยมการทำงานที่มีอยู่เดิม และบุคคลมักจะใช้ค่านิยมในการทำงานเป็นเกณฑ์ในการหาลักษณะงานหรือองค์การที่มีความสอดคล้องกับค่านิยมของตน เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและผูกพันต่อองค์การ ค่านิยมในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อที่มีความสำคัญและมีค่าต่อการทำงานซึ่งพนักงานแต่ละคนยึดถือปฏิบัติ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมของข้าราชการไทยและระบบราชการไทย

ในการทำงานภายในระบบราชการทุกคนที่ทำงานต่างมีแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมของข้าราชการไทยและมีแนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการแตกต่างกันอยู่ที่ค่านิยมเฉพาะตัวที่เป็นตัวกำหนดให้มีความคิด ความเชื่อว่าข้าราชการไทยมีการทำงานที่ดีสมเป็นข้าของแผ่นดินใหม่ ดังที่นักคิดหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมของข้าราชการไทยและระบบราชการไทยไว้ว่า “ค่านิยมของข้าราชการไทยในยุคปฏิรูประบบราชการ มีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการและในทางตรงกันข้าม พฤติกรรมของข้าราชการก็มีส่วนสำคัญในการกำหนดค่านิยมด้วย ระบบความคิด ระบบความเชื่อ หรือการกระทำของข้าราชการที่มีลักษณะถาวรซึ่งข้าราชการได้ยึดถือปฏิบัติสืบทอดกันมา ค่านิยมจึงหมายรวมไปถึง ความคิด ความเชื่อ ทศนคติ อุดมการณ์ และพฤติกรรมที่ข้าราชการยึดถือหรือปฏิบัติอย่างถาวรด้วย” ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลกระทบอย่างสำคัญเชิงพฤติกรรมต่อระบบราชการ โดยสามารถอธิบายได้ในรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้าราชการยึดกฎหมายและระเบียบเพื่อเอาตัวรอดมากกว่าการพิจารณาผลสำเร็จของภาพรวมของงาน และมีลักษณะการเลือกปฏิบัติเพื่อประโยชน์แห่งตน กลุ่มตนมากกว่าส่วนรวม

2. ข้าราชการยึดประโยชน์ของส่วนราชการที่ตนสังกัดมากกว่าผลประโยชน์ของระบบราชการหรือผลส่วนรวมของชาติ ทั้งนี้อาจเกิดจากสภาพการณ์ที่ขาดจริยธรรม ขาดจรรยาวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานในการประพฤติตนของข้าราชการในการสร้างจิตสำนึกของความชัดเจนว่า ต้องทำงานเพื่อตอบสนองใครเพราะผลจากการทำงานเพื่อประชาชนเป็นผลตอบแทนระยะยาวที่ไม่ชัดเจนและเลือกที่จะยึดประโยชน์ของสิ่งใกล้ตัวคือส่วนที่ตนสังกัดเป็นหลัก เพราะเมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นความสามารถจึงจะได้รับความคิดความชอบจึงมีลักษณะที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเห็นผลรวดเร็วกว่า

3. ข้าราชการมุ่งสนองต่อความต้องการหรือนโยบายของส่วนกลางมากกว่าส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ยังผลให้การกำหนดนโยบายแผนงานและงบประมาณรวมศูนย์อยู่ที่ศูนย์กลางมากกว่าการพิจารณาถึงความต้องการที่เหมาะสมของภูมิภาคและท้องถิ่นที่ขาดแคลนมากกว่า

4. ข้าราชการยอมรับอิทธิพลของผู้มีอำนาจมากกว่าความถูกต้องจากหลักวิชาชีพ และขาดลักษณะของหลักการที่จะยึดถือปฏิบัติร่วมกัน

5. ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากการตรวจสอบในผลการปฏิบัติงานอย่างแท้จริงที่มีอยู่ก็จะเป็นการประเมินผลจากภายในหน่วยตนเองมิใช่จากภายนอกที่จะมีลักษณะเป็นกลางมากกว่า

6. ข้าราชการมักคิดว่างานราชการไม่มีต้นทุน ไม่ทำก็ไม่มีใครสูญเสีย ไม่มีเจ้าของ ข้าราชการเป็นเพียงผู้อาศัยมาแล้วก็ไป ซึ่งความคิดดังกล่าวทำให้ข้าราชการไม่รักษา

ผลประโยชน์ของชาติ และไม่คิดว่าจะเกิดความเสียหายทั้งที่ต้นทุนของระบบราชการ คือ ภาษีอากรของคนทั้งประเทศ” จากการศึกษาวิวัฒนาการของค่านิยมไทยตั้งแต่อดีตจนถึง

4. การแบ่งชนรุ่นหรือการแบ่งกลุ่มแต่ละเจนเนอเรชั่น

องค์ความรู้เกี่ยวกับชนรุ่นแบ่งออกได้เป็น 5 ชนรุ่นอาจเรียกชื่อแตกต่างกันบ้างตามความเห็นของนักวิชาการ แต่ยังมีเหมือนกันคือมี 5 ชนรุ่น ซึ่งแต่ละรุ่นจะมีทัศนคติและพฤติกรรม มุมมองเหมือนกัน ชนรุ่นแบ่งออกได้เป็น 5 รุ่นคือ

1. Radio Babies (เกิด 1930-1945)
2. Baby Boomers (1946-1964)
3. Generation X (1965-4976)
4. Generation Y (1977-1991)
5. Millennials (1991 และต่อมา)

1. Radio Babies (เกิด 1930-1945)

ชนรุ่นที่ 1 คือ radio babies หรือบางครั้งเรียกว่า “silent genera-tion” เกิดเมื่อปี ค.ศ. 1930 จนถึง 1945 หรือก่อนเสร็จสิ้นสงครามโลกครั้งที่ 2 ชนรุ่น Radio babies เติบโตด้วยการเผชิญกับเรื่องสงครามเย็น คอมมิวนิสต์เป็นคำที่ได้ยินตลอดเวลาทั่วโลก ในทศวรรษ 50s-60s ชนรุ่น radio babies ต้องเผชิญกับการปฏิวัติและรัฐประหารตั้งแต่เกิดจนแก่เฒ่า ชนรุ่นนี้มีโอกาสได้เห็นการเปลี่ยนแปลงของคนในโลกและประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไป มีโอกาสได้เห็นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนผ่านจากสังคมชนบทไปสู่สังคมอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นสิ่งแปลกใหม่ คนที่ปรับทักษะไปสู่สังคมอุตสาหกรรมได้สามารถเพิ่มรายได้มากเป็น 5 เท่าตัว Radio babies ถูกขนานนามว่าเป็นพวกอนุรักษ์นิยม มีวินัยทางการเงิน (fiscally prudent) และจงรักภักดีนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาในองค์กร มักจะเรียกผู้บังคับบัญชาว่า “นาย” ยึดหลักประหยัด และนิยมการหารายได้ แม้มีจำนวนมากแต่เป็นรายได้ที่มีความแน่นอน (steady income) คือเป็นรายได้ประจำ ในประเทศไทยคนรุ่นนี้จะเชื่อฟัง บิดามารดา ครูบาอาจารย์ เคารพญาติผู้ใหญ่หรือผู้อาวุโส มีการติดต่อกันระหว่างญาติโยม เครือข่ายของคนรุ่นนี้คือญาติโยมและเพื่อนฝูงในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย คนรุ่นนี้ยังประหยัด มีชีวิตพอเพียง และรักความเป็นไทย เมื่อเข้าทำงานแล้วก็จะไม่โยกย้ายหรือโอนค่าไม่จำเป็น จะอยู่จนเกษียณและไปรับบำนาญที่กระทรวง

2. กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomer)

Baby Boomer เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1946-1964 ซึ่งเป็นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา ซึ่งในยุคนั้นเป็นยุคข้าวยากหามากแพง คนรุ่นนี้จึงต้องดิ้นรน ทำงานหนัก เพื่อที่จะสร้างฐานะของตนเองขึ้นมา ธุรกิจและองค์การใหญ่ยังมีไม่มากนักเติบโตขึ้นมาท่ามกลางการ

แข่งขันที่สูงมาก ดังนั้นคนรุ่นนี้จึงเชื่อเรื่องของการทำงานที่ทุ่มเท เชื่อในกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และจะต้องทำตามขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนดเป็นคนทำงานหนัก มาทำงานแต่เช้า กลับบ้านดึก เพราะถือว่าเป็นวิธีการแสดงออกถึงความทุ่มเทให้กับองค์กร เชื่อเรื่องของกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรมาก พยายามปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพราะถือว่าเป็นผลงานอย่างหนึ่ง ส่วนคนที่ประสบความสำเร็จ ถือว่าเป็นคนที่สร้างตัวเองขึ้นมาจากศูนย์ มองว่าตัวเองเหนื่อยยาก กว่าที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จ จึงชอบพนักงานที่มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท มาทำงานแต่เช้า กลับบ้านดึก ๆ คล้าย ๆ กับที่ตนเองยังหนุ่มอยู่ มักจะมองเห็นว่าตัวเองผ่านพนักงานที่มีพฤติกรรมคล้าย ๆ กัน ดังนั้น พนักงานคนไหนที่มีพฤติกรรมเหมือนเขา ก็มักจะถูกมองว่าเป็นพนักงานที่มีผลงานที่ดี คือมองกระบวนการทำงานมากกว่าผลลัพธ์ที่อยากมา เช่นพนักงานคนนั้นอาจจะมาขายหน้าทำงานแต่เช้าแต่ผลงานอาจจะออกมาไม่ค่อยดีนักคนกลุ่มนี้จึงเชื่อเรื่องของกระบวนการมากกว่า โดยเชื่อว่ากระบวนการที่ดีจะนำไปสู่ผลที่ดีตามมา แต่อาจจะช้าหน่อยก็ไม่เป็นไร นอกจากนี้กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส ยังเคารพกฎกติกา หรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่กลุ่มได้กำหนดขึ้นมา และให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และเมื่อเห็นชอบและนำไปสู่การปฏิบัติตามแล้วก็จะไม่เปลี่ยนแปลงความคิดได้ง่าย ๆ การยึดมั่นและเคร่งครัดในกฎเกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นส่งผลกระทบต่อทักษะในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานและสังคมตลอดจนวิทยาการและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอยู่พอสมควร

3. เจเนเรชันเอ็กซ์ (Generation X)

คนรุ่นเจนเนอเรชันเอ็กซ์ เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1965-1978 เป็นรุ่นลูกของ Baby Boomer ซึ่งถูกเลี้ยงดูมาโดยที่พ่อแม่ทำงานหนักทั้งคู่ หรือแม่ก็คนเป็นพ่อทำงานหนัก แต่แม่เป็นแม่บ้านเลี้ยงดูลูก ก็มักจะเห็นตัวอย่างจากการทำงานหนักของพ่อและแม่เองก็ชื่นชมพ่อที่ทำงานหนักให้ลูกฟังบ่อย ๆ ซึ่งลูกไม่ได้ชอบเลย เพราะเห็นว่า บางครั้งการทำงานหนักของพ่อนั้น องค์กรก็ไม่เห็นดูแลอะไรเลย เวลาที่จะเลิกจ้าง ก็เลิกเลย ไม่สนใจว่าทำงานหนักให้กับองค์กรสักแค่ไหน ผลก็คือ เจเนอเรชันเอ็กซ์ไม่เชื่อเรื่องของการทำงานหนักในลักษณะของกระบวนการทำงาน แต่จะเชื่อเรื่องของการทำงานแบบ Work-Life Balance คือทำงานหนักได้ แต่เรื่องของชีวิตส่วนตัวก็ต้องมีความสุขไปด้วย โดยมองว่างานไม่ใช่ทุกอย่างของชีวิต มองเงินว่าเป็นเครื่องมือบ่งบอกความก้าวหน้าของชีวิต แต่ถ้าเงินก้อนนั้นทำให้ชีวิตต้องเสียความสุขกลับไปก็ยอมที่จะทิ้งเงิน เพื่อเลือกชีวิตที่สมดุล และมีความสุขมากกว่า คนรุ่นนี้เป็นคนที่ถูกเลี้ยงดูโดยคุณแม่ ส่วนใหญ่ และมักจะเป็นลูกที่มีพี่น้องไม่กี่คน ก็จะทำให้ทักษะเรื่องของคน ไม่ค่อยดีนัก (แต่ก็ไม่เสมอไป) ชอบทำงานคนเดียว บอกแค่ผลที่ต้องการ แล้วเขาจะไปหาวิธีการทำงานมาให้จนได้โดยไม่ต้องไปลงลึกเรื่องของขั้นตอนและวิธีการทำงานอะไรเลย ดังนั้นคนรุ่นนี้จึงรับไม่ค่อยได้ ถ้าคนรุ่นใหม่ จะต้องมาถามแล้วถามเล่า ถึงวิธีการทาน ถามถึงความเห็นว่าแบบไหนดี ควรจะใช้วิธีการใดดีในการทำงาน ฯลฯ คนกลุ่มนี้จะมองว่า ทำไม่คิดเองไม่ได้ ตัวเขายังสามารถทำเองคิด

เองได้จนกระทั่งงานสำเร็จได้เลย ก็จะมองคนรุ่นหลังว่าเป็นพวกที่วางแผนทำงานไม่เป็น คิดอะไรก็ไม่ออก ต้องคอยถามอยู่ตลอดเวลา ส่วนเรื่องเทคโนโลยีนั้น คนรุ่นนี้ก็ยังไม่ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพราะเติบโตในช่วงเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีพอดี

4. เจเนอเรชันวาย (Generation Y 1977-1991)

กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เกิดอยู่ในเจเนอเรชันวาย คือ “กลุ่มประชากรที่เกิดตั้งแต่ ค.ศ. 1977-1999 (พ.ศ. 2520-2542) ประชากรกลุ่มนี้กำลังจะเป็นอัตรากำลังหรือทรัพยากรบุคคลที่สำคัญขององค์กรต่าง ๆ ในยุคปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ เจเนอเรชันวายถูกเรียกขานกันไว้หลายชื่อ ไม่ว่าจะเป็น Millennial, WHY, Dot Com, Net Generation หรือ KIPPERS (Kids in Parents Pockets Eroding Retirement Saving) เป็นต้น

1. ลักษณะธรรมชาติของเจเนอเรชันวาย

เจเนอเรชันวายเป็นผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2521- 2540 เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีลักษณะนิสัยไม่เคารพกฎระเบียบ ก้าวร้าว ไม่อ่อนน้อมต่อรุ่นพี่ คือ ความอดทนต่ำ ไม่จงรักภักดีต่อองค์กร ชอบเรียกร้องความสนใจอย่างสูงแถมยังเปลี่ยนงานบ่อยอีกต่างหากและมีผลการศึกษาลักษณะร่วมของเจเนอเรชันวายมีทัศนคติ ค่านิยม และแนวโน้มของพฤติกรรม มีอยู่ 13 ประการ คือ

- 1) เป็นตัวของตัวเองสูง
- 2) ความอดทนต่ำ
- 3) อยากรู้ อยากเห็น
- 4) ทำทนายกฎระเบียบ
- 5) ทะเยอทะยานสูง
- 6) คุ่นเคี้ยวกับเทคโนโลยี
- 7) ชอบการเปลี่ยนแปลง
- 8) กระตือรือร้น
- 9) มองโลกในแง่ดีมาก
- 10) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 11) มั่นใจในตนเองสูง
- 12) ไม่เคารพผู้อาวุโสกว่า
- 13) มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ

ด้วยเหตุข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่องค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร เพื่อตอบตามวัตถุประสงค์และตอบคำถามการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร ในมิติเรื่องค่านิยม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้เลือกวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ประกอบไปด้วยวิธี 2 วิธี

1. การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากเอกสาร (Documentary research) ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารจากหลายแหล่ง อาทิเช่น ค้นคว้ามาจากเอกสารทางราชการ หนังสือ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย แล้วเก็บรวบรวมข้อมูล แนวคิดต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ข้าราชการรุ่นใหม่ทั้งเพศชายและเพศหญิง ตำแหน่งประเภททั่วไป และในตำแหน่งสายงานวิชาการ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุเจนเนอเรชันวาย (ผู้ที่เกิดในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2529 ถึง พ.ศ. 2539 อยู่ในช่วงอายุ 22 ถึง 32 ปี) จำนวน 16 คน เมื่อเทียบจากตารางจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในกรมสรรพากร สำนักงานใหญ่ กระทรวงการคลังเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาวิจัยได้วางไว้

ผลการศึกษาและการอภิปราย

สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา ค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ในส่วนที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร

- 5.1.1 การมีความมึคิตรีเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน
- 5.1.2 การกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น
- 5.1.3 มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างดีเยี่ยม
- 5.1.4 การแต่งเครื่องแบบมาทำงาน

5.1.5 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ

5.1.6 มีการเปลี่ยนงานบ่อย

5.1.7 มีทักษะความสามารถหลากหลาย

5.1.1 การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

จากการศึกษาค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในเรื่องของการทำงานได้ดี ก่อนที่จะเข้ามารับราชการภายในกรมสรรพากร ข้าราชการรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม แล้วนำความรู้ที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ทำงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.1.2 การกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น

จากการศึกษาค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรมีค่านิยมในเรื่องของการกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น ข้าราชการรุ่นใหม่ไม่ทำงานตามที่หัวหน้างานสั่งเพียงอย่างเดียวแต่กล้าแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องที่รู้้อย่างเหมาะสม

5.1.3 มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างดีเยี่ยม

จากการศึกษาค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรมีค่านิยมในการใช้เทคโนโลยีได้อย่างดีเยี่ยม เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยข้าราชการรุ่นใหม่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อทำให้งานเสร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว เช่น โปรแกรม MS Office, MS word, Excel, Adobe Photoshop, โปรแกรม SAP, โปรแกรมตัดต่อภาพและวิดีโอ, โปรแกรม PowerPoint

5.1.4 การแต่งเครื่องแบบมาทำงาน

จากการศึกษาค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรก่อนที่จะเข้ามารับราชการภายในกรมสรรพากรมีค่านิยมในการแต่งเครื่องแบบมาทำงานเพื่อแสดงออกถึงความ เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรและเป็นการประหยัดเงินในการจัดหาซื้อเสื้อผ้าใหม่ๆ

5.1.5 มีความคิดเห็นอย่างไรกับกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ

จากการศึกษาพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรก่อนที่จะเข้ามารับราชการภายในกรมสรรพากรมีค่านิยมในเรื่องของการเคารพกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ในที่ทำงาน เพราะกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ จะเป็นตัวจัดระเบียบเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการทุกคนในสังคมเดียวกันให้มีความสงบสุข ความเสมอภาค มีแนวทางการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

5.1.6 การเปลี่ยนงานบ่อย

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรก่อนที่จะเข้ามารับราชการภายในกรมสรรพากรพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่มักจะมีค่านิยมเปลี่ยนงานบ่อย แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มข้าราชการใหม่ที่มีค่านิยมว่าการเปลี่ยนงานบ่อยเป็น **ข้อดี** นั้นได้ให้เหตุผลว่า มองว่าการเปลี่ยนงานบ่อยเป็นเรื่องสิทธิของแต่ละบุคคลเพราะข้าราชการรุ่นใหม่ต้องการหางานที่ตรงกับความสามารถ ต้องการเงินเดือนเยอะ ต้องการมีสวัสดิการที่ดีให้ครอบครัว และเป็นการสร้าง

ความท้าทายสิ่งใหม่ๆ เป็นช่วงของการเรียนรู้และค้นหาในตัวของผู้บริหารรุ่นใหม่ว่าชอบงานอะไร และไม่ชอบงานอะไร และกลุ่มผู้บริหารใหม่ที่มีค่านิยมว่าการเปลี่ยนงานบ่อยเป็น **ข้อเสีย** มองว่าการเปลี่ยนงานบ่อยทำให้ผู้บริหารรุ่นใหม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานใหม่ ต้องปรับตัวกับเพื่อนร่วมงานใหม่ ต้องปรับตัวให้เข้ากับหัวหน้าใหม่ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานใหม่ และยิ่งเปลี่ยนงานบ่อย จะไม่เป็นผลดีกลับผู้บริหารรุ่นใหม่ในหลายๆ ด้าน อาทิเช่น อายุงานในการรับราชการ เงินเดือน การเลื่อนขั้น

5.1.7 มีทักษะความสามารถหลากหลาย

จากการศึกษาผู้บริหารรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรก่อนที่จะเข้ามารับราชการพบว่าผู้บริหารรุ่นใหม่มีค่านิยมในการปฏิบัติงานได้หลากหลายนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ผู้บริหารรุ่นใหม่ มีค่านิยมในการศึกษาค้นคว้าพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การเขียนบทความ การเขียนงานโครงการวิชาการ ด้านกิจกรรมบันเทิง การจัดงานกิจกรรมฝึกอบรมสัมมนา การเป็นพิธีกรตามงานต่างๆ เป็นต้น ผู้บริหารรุ่นใหม่สามารถทำงานอื่นได้นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้า อาทิเช่น ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านการคิดวิเคราะห์ ฯลฯ

สรุปผลการศึกษาค่านิยมในการทำงานของผู้บริหารรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร ได้ให้ความคิดเห็นก่อนที่จะเข้ามารับราชการทำงานภายใต้กรมสรรพากร ค้นพบว่าสามารถสรุปผลการศึกษาได้ 7 ประเด็นหลักที่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรมีค่านิยมในการทำงานแตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถสรุปให้เห็นได้ว่า ผู้บริหารรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรมีค่านิยมในเรื่อง 5.1.1 มีค่านิยมในการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน 5.1.2 มีค่านิยมในการกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น 5.1.3 มีค่านิยมในการใช้เทคโนโลยีได้ดียเยี่ยม และ 5.1.4 มีค่านิยมในเรื่องของทักษะความสามารถหลากหลาย มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

และค้นพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงในข้อ 5.1.4 ค่านิยมในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบมาทำงาน 5.1.5 ค่านิยมในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และค่านิยมในเรื่องของการเปลี่ยนงานบ่อย จากสรุปผลการศึกษาค่านิยมของผู้บริหารรุ่นใหม่ได้ว่า ในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบมาทำงาน ของผู้บริหารรุ่นใหม่สามารถพร้อมใจกันใส่เครื่องแบบมาทำงานได้อย่างภาคภูมิใจ

ในส่วนที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรในมิติเรื่องค่านิยม

จากการศึกษาผู้บริหารรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรในมิติเรื่องค่านิยม ค้นพบว่าผู้บริหารรุ่นใหม่ให้แนวคิดในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแตกต่างกันแต่สามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจได้ตามรายละเอียดหัวข้อย่อต่อไปนี้

5.2.1 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้

5.2.2 ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

5.2.3 ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน

5.2.4 หน่วยงานไม่ให้โอกาสพิสูจน์ตัวเอง

5.2.5 ไม่มีรางวัลจูงใจและไม่มีตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจน

5.2.1 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้เนื่องจากในสถานที่ทำงานมีข้าราชการที่ทำงานหลายระดับซึ่งอยู่ในช่วงวัยเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ถึงเจนเนอเรชั่นแซด ทำให้เกิดมีช่องว่างระหว่างวัย และความคิดเห็นไม่ตรงกันมาก ซึ่งมีความขัดแย้งกันในเรื่องของค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ที่ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ในหัวข้อ 5.1.2 ที่มีค่านิยมในเรื่องของการกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น

5.2.2 ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพราะการทำงานในระบบราชการจะต้องมีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน มีระเบียบแบบแผน มีกฎระเบียบ มีกฎเกณฑ์ มีลำดับชั้นของงาน มีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้การทำงานถูกต้อง แม่นยำ และเพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีความขัดแย้งกันอย่างสิ้นเชิงในค่านิยมของข้าราชการรุ่นใหม่ที่ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ในหัวข้อ 5.1.1 การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

5.2.3 ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน มาจากสาเหตุหลักๆ เลยคือกรมสรรพากรมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการปรับเปลี่ยนสายงาน ของข้าราชการของกรมสรรพากรโดยใช้วิธีการในการสอบแข่งขันเท่านั้น ซึ่งมีความขัดแย้งกันมากในค่านิยมของข้าราชการรุ่นใหม่ที่ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ในหัวข้อ 5.1.6 มีการเปลี่ยนงานบ่อย

5.2.4 หน่วยงานไม่ให้โอกาสพิสูจน์ตัวเอง

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ หน่วยงานไม่ให้โอกาสพิสูจน์ตัวเอง เพราะในระบบราชการมีการปฏิบัติงานในลักษณะงานประจำ ปริมาณงานและลักษณะของการปฏิบัติงานที่จะต้องทำตลอดทั้งปีงบประมาณมีการวางแผน และติกรอบการทำงานไว้เรียบร้อยแล้ว เพียงแค่ข้าราชการรุ่นใหม่ปฏิบัติตามแผนงานที่กรมสรรพากรได้วางไว้เท่านั้นเอง ซึ่งมีความขัดแย้งกันมากในค่านิยมของข้าราชการรุ่นใหม่ที่ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ในหัวข้อ 5.1.7 มีทักษะความสามารถหลากหลาย

5.2.5 ไม่มีรางวัลจิตใจและไม่มีตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจน

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรค้นพบว่า ไม่มีรางวัลจิตใจและไม่มีตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจนข้าราชการรุ่นใหม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามที่กรมสรรพากรกำหนดและได้รับเพียงเงินเดือนและการปรับเปอร์เซ็นต์เงินเดือนปีละ 2 ครั้งเท่านั้น สืบเนื่องมาจากเป็นข้อจำกัด ที่มีเงื่อนไขและข้อจำกัดในเรื่องของกฎระเบียบของระบบราชการ จากการที่กรมสรรพากรไม่มีรางวัลและเงื่อนไขในการทำงานจึงมีความขัดแย้งกับค่านิยมของข้าราชการรุ่นใหม่ให้สัมภาษณ์ไว้ในหัวข้อ 5.1.6 มีการเปลี่ยนงานบ่อย

สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรในมิติเรื่องค่านิยม สามารถสรุปให้เห็นได้ชัดใน 5 ประเด็นที่ได้กล่าวมาแล้วซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีความขัดแย้งกันกับค่านิยมของข้าราชการรุ่นใหม่ซึ่งในเป็นเหตุที่ทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่มีการลาออก โอน ย้ายไปหน่วยงานอื่น สูงกว่าข้าราชการกลุ่มอื่น อันเป็นผลให้กรมสรรพากรขาดอัตรากำลังและต้องจัดสอบบรรจุข้าราชการใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี

ในส่วนที่ 5.3 สรุปผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาและค้นพบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรว่าเมื่อเข้ามาทำงานแล้วพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอะไรบ้าง มีแนวความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปแต่สามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจได้ตามรายละเอียดหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 5.3.1 ควรมีการเติมความรู้ให้กับข้าราชการอยู่เสมอ
- 5.3.2 ให้อิสระในการทำงาน
- 5.3.3 ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่
- 5.3.4 มีแรงจูงใจในการทำงานและทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายอยู่เสมอ
- 5.3.5 มีการเตรียมตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

5.3.1 ควรมีการเติมความรู้ให้กับข้าราชการอยู่เสมอ

จากการศึกษาการทำงาน of ข้าราชการรุ่นใหม่ค้นพบปัญหาในข้อ 5.2.3 ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน ซึ่งกรมสรรพากรกำหนดเงื่อนไขในการเลื่อนระดับตำแหน่งด้วยการสอบแข่งขันเท่านั้น จึงจำเป็นต้องมีการเติมความรู้ให้กับข้าราชการอยู่เสมอ กรมสรรพากรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับข้าราชการรุ่นใหม่ในหัวข้อต่างๆ ที่สำคัญและที่จำเป็นให้แก่ข้าราชการรุ่นใหม่และหัวข้อที่ตรงกับการทำงานจริงๆ และจัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่มีความทันสมัยและใหม่ต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนไปและเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เพื่อให้ข้าราชการรุ่นใหม่ได้รับความรู้ ความสามารถสูงสุดในระยะเวลาที่มีจำกัด และกำหนดเป็นหลักสูตรมาตรฐาน มีกำหนดการฝึกอบรมที่ชัดเจน

5.3.2 ให้อิสระในการทำงาน

จากการศึกษาการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่พบปัญหาใน 5.2.4 หน่วยงานไม่ให้ออกาสพิสูจน์ตัวเองข้าราชการรุ่นใหม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของกรมสรรพากรว่า ควรให้ข้าราชการรุ่นใหม่มีอิสระในการทำงาน แต่มีระยะเวลาเป็นตัวกำหนดว่าต้องทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ อย่างมีเป้าหมาย และเพื่อนร่วมงานไม่มาก้าวก่ายในเรื่องงานของข้าราชการรุ่นใหม่ ข้าราชการรุ่นใหม่มีสิทธิเท่าเทียมกันควรเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าที่จะมาเน้นในเรื่องของกระบวนการของการทำงานเพราะลักษณะการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่มีการทำงานแตกต่างกันจึงต้องมีอิสระในการทำงานที่แตกต่างกันตามไปด้วย

5.3.3 ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

จากการศึกษาการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรค้นพบปัญหาและอุปสรรค ในข้อ 5.2.2 ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ข้าราชการรุ่นใหม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของกรมสรรพากรว่ากรมสรรพากรต้องเปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสามารถนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีความทันสมัยที่ข้าราชการรุ่นใหม่ได้เรียนรู้นำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ทำเพื่อทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้วางไว้ และเปิดโอกาสมากพอที่จะทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่กล้าที่จะคิด กล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ๆ กล้าที่จะทำในสิ่งที่แตกต่าง และให้ออกาสกับข้าราชการรุ่นใหม่ที่ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ใหม่ๆ แลกเปลี่ยนปัญหาและแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้เกิดกระบวนการในการเรียนรู้และปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

5.3.4 มีแรงจูงใจในการทำงานและสามารถทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายอยู่เสมอได้

จากการศึกษาข้าราชการรุ่นใหม่ค้นพบปัญหาในข้อ 5.2.5 ไม่มีรางวัลจูงใจและไม่มีตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจน ข้าราชการรุ่นใหม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของกรมสรรพากรว่ากรมสรรพากรควรกำหนดแรงจูงใจด้านค่าตอบแทน รางวัลหรือสิ่งจูงใจให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการรักษาข้าราชการรุ่นใหม่ให้ปฏิบัติงานอยู่กับกรมสรรพากรให้นาน ต้องมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งและขึ้นเงินเดือนตามประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ เป็นการช่วยให้มีแรงขับเคลื่อนและเกิดแรงจูงใจในการทำงานและกรมสรรพากรต้องลดเรื่องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้ข้าราชการรุ่นใหม่เกิดความคิดสร้างสรรค์โดยไม่ติดขัดกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต้องหาแรงจูงใจให้กับข้าราชการรุ่นใหม่ได้กล้าคิด และกล้าทำงานที่ท้าทายใหม่ๆ ได้โดยไม่ต้องทำตามรูปแบบเดิมๆ

5.3.5 มีการเตรียมตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากการศึกษาการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรพบปัญหาใน ข้อ 5.2.1 ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ ข้าราชการรุ่นใหม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยกรมสรรพากรควรจัดโครงการหรือจัดให้มีเวทีให้ข้าราชการรุ่นใหม่ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและเป็นการเสริมสร้างทีมงานให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถในการเตรียมตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยโครงการดังกล่าวควรจัดให้มีอย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง

สรุปผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร เกิดจากความแตกต่างของช่วงอายุของข้าราชการที่บรรจุใหม่กับข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมที่มีช่วงอายุที่อาวุโสกว่าทำให้มีค่านิยมและมุมมองที่แตกต่างกันการให้ความรู้กับข้าราชการรุ่นใหม่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน การให้อิสระในการทำงาน และการเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้เปิดพื้นที่ให้ข้าราชการรุ่นใหม่ได้แสดงความสามารถจะช่วยละปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ได้

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ผลจากการศึกษาค้นพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรมีค่านิยมในเรื่องความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีทัศนคติและค่านิยมในการทำงานดี มีการนำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและจากผลศึกษาพบว่าข้าราชการรุ่นใหม่ยังมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีได้ดียเยี่ยมสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานเพื่อทำให้งานเสร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เช่นมีความสามารถในการใช้ MS Office, MS word, Excel, Adobe Photoshop, โปรแกรม SAP, โปรแกรมตัดต่อภาพและวิดีโอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chester (cite in Grout and Perrin, 2002) ได้อธิบายว่า กลุ่มคนเจเนอเรชั่นวายมีความสามารถในการปรับตัว การคิดสร้างสรรค์ คู่ขนานกับเทคโนโลยี มีความยืดหยุ่น ชาญฉลาดและมีความยืดหยุ่นแต่ในขณะเดียวกันแต่ก็ไม่มีอารมณ์ร้อน มีความสอดคล้องกับค่านิยมของข้าราชการรุ่นใหม่ในเรื่องของการเปลี่ยนงานบ่อย เพราะต้องการหางานที่ตรงกับความสามารถอย่างแท้จริง ต้องการเงินเดือนเยอะ และสร้างความท้าทาย การเปลี่ยนงานก็เหมือนการอ่านหนังสือเล่มใหม่ ได้ความรู้ ได้ความสามารถในหน่วยงานนั้นๆ ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆ จึงเปลี่ยนงานบ่อย ไม่มีความอดทนต่อความกดดันในที่ทำงาน ไม่มีความอดทนต่อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นช่วงของการเรียนรู้และค้นหาเปลี่ยนงานเพื่อให้อยู่ที่เก่งในด้านไหน หรือว่าถ้อยในด้านไหน และเปลี่ยนงานเพื่อความก้าวหน้าที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) ได้กล่าวว่าเจเนอเรชั่นวายเป็นผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2521- 2540 เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีลักษณะนิสัยไม่เคารพกฎระเบียบ ก้าวร้าว ไม่อ่อนน้อมต่อรุ่น

ที่ คือ ความอดทนต่ำ ไม่จงรักภักดีต่อองค์กร ชอบเรียกร้องความสนใจอย่างสูง แฝงยังเปลี่ยนงานบ่อยอีกต่างหาก

พบว่าข้าราชการรุ่นใหม่มีการกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่รู้ ไม่รีรอที่จะแสดงออกทางความคิดเห็นโดยไม่กระทบกับบุคคลใดและไม่ล่วงเกินสิทธิของบุคคลอื่น มีการแสดงออกทางความคิดอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นประโยชน์ของส่วนรวม และถ้ามีความคิดเห็นต่างจากคนอื่นก็สามารถโต้ตอบได้ด้วยความปลอดภัย อ่อนโยนตรงไปตรงมา จริงใจและมีความเหมาะสม ไม่ก้าวร้าว กล้าที่จะสอบถาม ปรีกษาหารือในเรื่องของการทำงาน โดยไม่เก็บปัญหาหรือข้อสงสัยไว้ เพราะถ้าเข้าใจในเรื่องงานผิดจะทำงานพลาดส่งผลเสียกับการทำงานในภายหลัง **ซึ่งมีความสอดคล้องกับ** พรรณวดี สถิตถาวร และประจวบเพิ่มสุวรรณ (2553) ได้ให้ความหมายของคนรุ่นใหม่เนอเรชั่นวาย หมายถึง คนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความอดทนต่ำ ชอบการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาค้นพบสิ่งใหม่ในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบมาทำงานและ ในเรื่องของการระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมมีนักคิดให้แนวคิดในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบมาทำงานของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย เช่น กฤติน กุลพิง (2556) ได้กล่าวว่าเจนเนอเรชั่นวาย หมายถึง คนที่เกิดระหว่างปี 2521-2533 มีคุณลักษณะในความคิดเห็นของคนทั่วไปคือ ค่อนข้างขี้เกียจ เห็นแก่เงิน สมာธิสัน และมีโลกส่วนตัวสูง โดยพนักงานที่เป็นเจนเนอเรชั่นวายมักจะชอบการทำงานแบบสบายๆ **ไม่ชอบแต่งเครื่องแบบมาทำงานและไม่ชอบสิ่งที่มีกฎเกณฑ์ หรือ แบบแผนตายตัว ซึ่งตรงกันข้ามกับ**ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของกรมสรรพากรที่ผู้วิจัยได้ค้นพบว่ากลุ่มข้าราชการเจนเนอเรชั่นวายให้ความสนใจในเรื่องของการแต่งเครื่องแบบมาทำงานแต่ต้องแล้วแต่เหตุการณ์และแล้วแต่กรณีไป และต้องดูว่าต้องทำงานในลักษณะไหนด้วยเพื่อที่จะได้แต่งตัวให้เหมาะสมกับการทำงานและเหมาะสมกับสถานที่ ข้าราชการรุ่นใหม่มีความใฝ่ฝันอยากใส่เครื่องแบบชุดสีเทาเพราะเครื่องแบบชุดสีเทาก็เป็นชุดที่มีเกียรติอย่างมาก ทุกครั้งที่ใส่เครื่องแบบชุดสีเทาจะมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างมาก การแต่งเครื่องแบบมาทำงานแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร เป็นการประหยัดในการจัดซื้อเสื้อผ้าใหม่ๆ เป็นการสร้างแบบแผนแบบเดียวกันให้เป็นสากล **สรุปผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้**ข้าราชการรุ่นใหม่มีค่านิยมในเรื่องของการชอบใส่เครื่องแบบชุดข้าราชการมาทำงาน

และการศึกษาค้นพบสิ่งใหม่ที่ข้าราชการรุ่นใหม่มีค่านิยมในเรื่องของเรื่อง_กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี หากมีการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนในสังคมเดียวกันให้มีความสงบสุข การทำงานในส่วนราชการต้องมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ และต้องมีความเสมอภาคกับข้าราชการทุกคน และผู้บังคับบัญชาก็ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ที่กรมสรรพากรกำหนดไว้ได้เช่นกัน **จากการ**

ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เข้ามารับราชการในกรมสรรพากรยังมีค่านิยมในการให้มิกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ อยู่ในสถานที่ทำงาน

ผลจากการศึกษาค้นพบว่าในเรื่องของทักษะความสามารถหลากหลาย ข้าราชการรุ่นใหม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้หลากหลายนอกเหนือจากงานประจำที่ตัวเองทำ เพราะข้าราชการรุ่นใหม่หมั่นศึกษาค้นคว้า พัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งงานด้านวิชาการ และสามารถปฏิบัติงานด้านกิจกรรมบันเทิงได้อย่างดี เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อาทิเช่น ด้าน คอมพิวเตอร์ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Multi-Tasking) (Bell and Narz, 2007) ที่กล่าวว่ากลุ่มเจนเนอเรชั่นวายให้ความสำคัญเปิดใจยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างและความหลากหลายในแง่มุมต่าง ๆ เช่นความเป็นสากลได้ดี มีความสนใจใฝ่รู้ด้านเทคโนโลยีอย่างมาก ทำให้เจนเนอเรชั่นวายมีความเฉลียวฉลาดและมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการเจนเนอเรชั่นวายยังมีความสามารถในการทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน

2. จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรในมิติเรื่องค่านิยม

ผลจากการศึกษาค้นพบสิ่งใหม่ว่าการปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการรุ่นใหม่ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้เนื่องจากในสถานที่ทำงานมีข้าราชการที่ทำงานหลายระดับซึ่งอยู่ในช่วงวัยเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ถึงเจนเนอเรชั่นแซด ทำให้เกิดมีช่องว่างระหว่างวัย และความคิดเห็นไม่ตรงกันมาก ซึ่งมีความขัดแย้งกันในเรื่องของค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ที่ได้ให้สัมภาษณ์ไว้และมีความขัดแย้งเป็นข้อค้นพบใหม่จากวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมา เช่น (ณิชา ตั้งความดี, 2555) ได้กล่าวถึงกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายว่า มักมีพฤติกรรมที่รักอิสระ ความเป็นตัวของตัวเองสูง และการปกครองตนเอง เป็นกลุ่มคนที่มักจะห่วงภาพลักษณ์ของตนเอง ต้องการการยอมรับจากสังคมและคนรอบข้าง มักจะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี มีจิตใจเปิดกว้าง ไม่ค่อยมีความอดทน เลื่อมใสในพระพุทธศาสนา ได้รับการศึกษาที่ดีงาม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความคิดริเริ่ม ไม่ชอบอยู่ในกรอบ มุ่งมั่น ยอมรับความแตกต่างจากความหลากหลายได้ดี **ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี**

เมื่อศึกษาวิจัยต่อไปค้นพบสิ่งใหม่ว่าในเรื่องของความยืดหยุ่นในการทำงานของกรมสรรพากร ข้าราชการรุ่นใหม่ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เพราะการทำงานในระบบราชการจะต้องมีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน มีระเบียบแบบแผน มีกฎระเบียบ มีกฎเกณฑ์ มีลำดับขั้นของงาน มีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้การทำงานถูกต้อง แม่นยำ และเพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร มีความขัดแย้งเป็นข้อค้นพบใหม่ที่ต่างจากวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมาเพราะ อรุณ รักรธรรม และปรัชญา เวสารัชช์ (2524) ได้กล่าวถึงปัญหาความล่าช้าหรือริบบิ้นสีแดง (red tape) ในระบบราชการว่า ระบบราชการไทยนั้นถูกผูกมัดแน่นแฟ้นด้วยริบบิ้นสีแดง ซึ่งมีต้นกำเนิดของคำมาจากการใช้ริบบิ้นสีแดงผูกมัดเอกสารกฎหมายของ

อังกฤษ หมายถึงการทำงานที่ยึดถือระเบียบแบบแผนจนเกินไปโดยไม่คำนึงถึงเหตุผลและความเหมาะสม วิธีการทำงานที่ล่าช้าหรือการเก็บข้อมูลสุ่มเอาไว้มาก ๆ เพราะมีสาเหตุจากความล่าช้าและทำงานไม่ทัน อรุณและปรัชญา สรุปว่า รัฐบาลมีลักษณะอาการต่าง ๆ ดังนี้คือ 1) การติดระเบียบ ไม่ยืดหยุ่น และการชอบอ้างว่าผิดระเบียบ 2) การติดแบบฟอร์ม จะทำอะไรก็ต้องกรอกแบบฟอร์ม 3) การปิดสวระ โดยอ้างว่าไม่ใช่งานของตน หรืออ้างว่ากำลังพิจารณาอยู่เมื่อทำงานล่าช้า 4) ขั้นตอนซับซ้อน 5) งานซ้อนงาน เรื่องเดียวแต่ต้องทำหลายหน่วยงาน ใช้เอกสารซ้ำซากสิ้นเปลือง จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรที่ผู้วิจัยได้ค้นพบอีกว่าข้าราชการรุ่นใหม่ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน จากสาเหตุหลักของ กรมสรรพากรมีนโยบายและหลักเกณฑ์ในการปรับเปลี่ยนสายงาน ของข้าราชการกรมสรรพากรโดยใช้วิธีการในการสอบแข่งขันเท่านั้น เมื่อสายงานโตขึ้นไปจะมีลักษณะเป็นคอขวดจึงทำให้ความก้าวหน้าในสายงานเป็นเรื่องยาก รวมทั้งมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดคุณลักษณะการเลื่อนตำแหน่งโดยใช้จำนวนปีเป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์และระบบอาวุโส ความก้าวหน้าในสายงานจึง มีความช้า

จึงสามารถสะท้อนให้เห็นว่ามีการค้นพบสิ่งใหม่เมื่อข้าราชการรุ่นใหม่ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน โอกาสที่จะพิสูจน์ตัวเองในเรื่องของการทำงานจึงไม่มี หน่วยงานไม่เปิดโอกาสพิสูจน์ตัวเอง เพราะในระบบราชการมีการปฏิบัติงานในลักษณะงานประจำ ปริมาณงาน และลักษณะของการทำงานที่จะต้องทำตลอดทั้งปีงบประมาณมีการวางแผน และตีกรอบการทำงานไว้เรียบร้อยแล้ว เพียงแค่ข้าราชการรุ่นใหม่ปฏิบัติตามแผนงานที่กรมสรรพากรได้วางไว้เท่านั้นเอง จึงมีความขัดแย้งเป็นข้อค้นพบใหม่จากวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมา เพราะ เทวี่ลักษณะ (2552) ได้อธิบายว่า กลุ่มคนเจเนอเรชันวายเป็นกลุ่มคนที่มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความมั่นใจในตัวเองสูง มีความคิดอิสระ มีความอดทนต่ำ มีความอยากรู้อยากเห็นอยู่เสมอ ไม่ชอบ กฎระเบียบ กฎระเบียบ ชอบแสดงหาสิ่งใหม่ ๆ มักมีอุปนิสัยใจร้อน รักความสะดวกสบาย ชอบพบปะผู้คน เมื่อหน่วยงานไม่ให้ออกมาพิสูจน์ตัวเองจึงทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่

ผลจากการศึกษาค้นพบสิ่งใหม่ว่าไม่มีการให้รางวัล และเงื่อนไขที่มีความน่าสนใจ ในการทำงานให้กับกรมสรรพากร ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามที่กรมสรรพากรกำหนดและได้รับเพียงเงินเดือนและการปรับเปอร์เซ็นต์เงินเดือนปีละ 2 ครั้งเท่านั้น ถ้าใครทำงานได้ดีและปฏิบัติตัวตามกฎเกณฑ์ ของหน่วยงาน ก็จะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่าข้าราชการท่านอื่น เป็นข้อจำกัดอย่างมากจากกฎระเบียบของระบบราชการ เนื่องด้วยระบบราชการมีระบบการเลื่อนเงินเดือนในวงเงินที่จำกัด จึงมีความแตกต่างและค้นพบสิ่งใหม่จากวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมา ของ Lyons, Duxbury, and Higgins(2005, p.63) อธิบายว่า ค่านิยมเกี่ยวกับงานเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่เป็นความต้องการหรือเป้าหมายต่อการทำงาน นั่นคือการมีเงินเดือนที่มากพอ

5.3 ผลจากการศึกษาพบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร

ผลจากการศึกษาค้นพบว่าควรมีการเติมความรู้ให้กับข้าราชการอยู่เสมอ กรมสรรพากรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับข้าราชการรุ่นใหม่ในหัวข้อต่างๆ ที่สำคัญและที่จำเป็นให้แก่ข้าราชการรุ่นใหม่และหัวข้อที่ตรงกับการทำงานจริงๆ และจัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่มีความทันสมัยและใหม่ต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนไปและเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เพื่อให้ข้าราชการรุ่นใหม่ได้รับความรู้ ความสามารถสูงสุดในระยะเวลาที่มีจำกัด และกำหนดเป็นหลักสูตรมาตรฐาน มีกำหนดการฝึกอบรมที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanchier and Unruh (1989,p.107) มีความเห็นว่าค่านิยมเกี่ยวกับงานเป็นการให้ความสำคัญกับการทำงาน และสิ่งที่ต้องการได้จากการทำงาน

และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่าไม่ให้อิสระในการทำงาน ข้าราชการรุ่นใหม่ให้คำแนะนำว่าควรให้ข้าราชการรุ่นใหม่มีอิสระในการทำงาน แต่มีระยะเวลาเป็นตัวกำหนดว่าต้องทำงานให้สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ อย่างมีเป้าหมาย และเพื่อนร่วมงานไม่มากำกว่าภายในเรื่องงานของข้าราชการรุ่นใหม่ ข้าราชการรุ่นใหม่มีสิทธิเท่าเทียมกันควรเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าที่จะมาเน้นในเรื่องของกระบวนการของการทำงานเพราะลักษณะการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่มีการทำงานแตกต่างกันจึงต้องมีอิสระในการทำงานที่แตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Elizur (1984,p.379) ให้ทัศนะว่าค่านิยมเกี่ยวกับงานเป็นการให้ความสำคัญกับสิ่งที่แต่ละบุคคลต้องการได้จากการทำงาน และค่านิยมเกี่ยวกับงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้กำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานของบุคลากร

เมื่อได้ศึกษาต่อไปพบว่าในเรื่องของการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่ ข้าราชการรุ่นใหม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของกรมสรรพากรว่ากรมสรรพากรต้องเปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสามารถนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีความทันสมัยที่ข้าราชการรุ่นใหม่ได้เรียนรู้นำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ทำเพื่อทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้วางไว้ และเปิดโอกาสมากพอที่จะทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่กล้าที่จะคิด กล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ๆ กล้าที่จะทำในสิ่งที่แตกต่าง และให้โอกาสกับข้าราชการรุ่นใหม่ที่ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ใหม่ๆ แลกเปลี่ยนปัญหาและแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้เกิดกระบวนการในการเรียนรู้และปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lyons, Duxbury, and Higgins(2005, p.63) อธิบายว่า ค่านิยมเกี่ยวกับงานเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่เป็นความต้องการหรือเป้าหมายต่อการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ทำการศึกษาวิจัยได้ค้นพบและนำเสนอ ไปแล้วผลของการศึกษาวิจัยดังกล่าวได้นำมาสู่ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยดังต่อไปนี้

1. ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้

ด้วยอายุ และวัยวุฒิที่แตกต่างกันมาก ทำให้ในองค์กรมีการปรับตัวยาก และปรับตัว เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ แนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ จัดให้มีการสัมมนาเชื่อมความสัมพันธ์ ภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นประจำทุกปีงบประมาณ การมีกิจกรรมทำด้วยกันจะเป็นค่อยๆ ปรับตัวเข้าหากันเป็นการลดช่องว่างระหว่างวัยได้มาก

2. ไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานไม่มีความยืดหยุ่นการทำงานทุกอย่างต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ตาม กฎระเบียบที่กรมสรรพากรกำหนด วิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นกรมสรรพากรควรปรับเปลี่ยน นโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริงให้เหมาะสมกับข้าราชการภายในองค์กร

3. ไม่มีความก้าวหน้าในเรื่องของสายงาน

กรมสรรพากรควรมีนโยบายช่วยผลักดันบุคลากรภายในกรมให้มีความก้าวหน้าในสาย ภายด้วยวิธีการใช้วุฒิการศึกษาที่จบมาและผลงานการทำงานดีเด่นมาประกอบการพิจารณาใน เรื่องของการปรับเปลี่ยนสายงาน ไม่เน้นเพียงแค่การสอบแข่งขันอย่างเดียว เพื่อเป็นการเปิดโอกาส ให้บุคลากรในกรมสรรพากรได้รับโอกาสก้าวหน้ามากขึ้น

4. หน่วยงานไม่ให้โอกาสพิสูจน์ตัวเอง

กรมสรรพากรควรจัดให้มีเวทีประกวด แข่งขัน ผลงานดีเด่นเป็นประจำทุก ปีงบประมาณ เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการภายในมีโอกาสได้พิสูจน์ความสามารถ และนำ ผลงานทางวิชาการที่ชนะเลิศมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้มากยิ่งขึ้น

5. ไม่มีรางวัลจูงใจและไม่มีตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจน

กรมสรรพากรควรกำหนดนโยบายเรื่องค่าตอบแทนแก่ข้าราชการที่มีผลงานดีเด่น ปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบขององค์กร ทำงานได้ตามเป้าประสงค์ นอกเหนือจากเงินเดือนและ เบอร์เซ็นต์เงินเดือน ควรมีประกาศเกียรติคุณ พร้อมโบนัส แก่ข้าราชการที่ทำงานได้ดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการในการทำงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดย ผู้วิจัยต้องเข้าไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยตรง จึงต้องสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยและ

ความไว้วางใจทำให้ต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมาก หากผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นหลัก จะทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ในปริมาณมากในระยะเวลาที่น้อยกว่า และข้อมูลที่ได้สามารถสรุปเป็นตัวเลขเชิงสถิติได้ง่าย และรวดเร็ว

2. ในการวิจัยผู้วิจัยมุ่งมั่นที่ศึกษาค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากรเพียงอย่างเดียว แต่จากการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลเรื่องค่านิยมโดยไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ชัดเจน เช่น ในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่สามารถวัดได้ว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้มากน้อยเพียงไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานวิจัยมากยิ่งขึ้นควรวิจัยในมิติอื่น เช่น ในมิติเรื่องค่านิยมภายในองค์กร

3. จากการศึกษาพบว่าควรขยายขอบเขตของการศึกษาวิจัยในเจนเนอเรชันอื่นที่มีอายุน้อยลงมาและเปลี่ยนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ทำงานภายในกรมสรรพากร เช่น กลุ่มลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ เพื่อทราบถึงค่านิยมในการทำงานว่าเป็นอย่างไร