

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ

กรุงเทพมหานคร

MORALE AND ENCOURAGEMENT IN THE PERSONNEL PERFORMANCE OF PHASI CHAROEN DISTRICT OFFICE, BANGKOK METROPOLITAN

สมภาพ ศรีสัมพันธ์

Sompop Srisamphan

ธวัชชัย แสงทรัพย์

Thawatchai Sawangsap

ชนะ รัตนภักดี

Chana Rattanaphakdee

ฉวีวรรณ ปุรานิธิ

Chaweewan Puranithi

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

Email: fourwell992@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 5 ตุลาคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 21 กุมภาพันธ์ 2568

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 16 สิงหาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา การเข้ารับราชการสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ 723 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน ได้จากการเลือกเจาะจงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1)ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต 2) การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา การเข้ารับราชการในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน คือ บุคลากรหญิงให้ความสำคัญกับความสำเร็จ สถานะทางอาชีพ และความมั่นคงในงานมากกว่าบุคลากรชาย ($p < 0.05$) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับและความสัมพันธ์ในการทำงานมากกว่า ปริญญาตรีให้ความสำคัญกับลักษณะงาน ความก้าวหน้า และเงินเดือนมากกว่า ($p < 0.05$) และ การเข้ารับราชการ บุคลากรที่โอนย้ายมาจากส่วนราชการอื่นให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับและความสัมพันธ์ในที่ทำงานมากกว่า ($p < 0.05$) 3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยจูงใจ ควรให้โอกาสความก้าวหน้าแก่บุคลากรภายในหน่วยงานก่อน ใช้บุคลากรตามความถนัด พิจารณาความดีความชอบตามความสามารถ ด้านปัจจัยค้ำจุน ผู้บังคับบัญชาควรฟังความคิดเห็นและมีความเป็นกันเอง พิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม ปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ ส่งเสริมความร่วมมือและช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจ; การปฏิบัติงาน; บุคลากร

ADSTRACT

The objective of this research article is to 1) to study the morale and encouragement in work performance of Phasi Charoen District Office's personnel, Bangkok Metropolitan, 2) to compare the morale and encouragement in work performance of Phasi Charoen District Office's personnel, Bangkok Metropolitan with gender and education level, entering government service, and 3) to study the suggestions for enhancing morale and encouragement in work performance of Phasi Charoen District Office's personnel, Bangkok Metropolitan. The research was quantitative. The population was Phasi Charoen District Office's personnel, numbering of 723 people, and the sample of 148 people. The tool was a questionnaire. Data was analyzed using percentages, averages, and standard deviations.

The research results found that

1) the morale and encouragement in work performance of Phasi Charoen District Office's personnel, Bangkok Metropolitan, overall, and in each aspect was at a high level in 6 areas: relationship with supervisors, colleague occupational status, policy and administration of the organization, personal well-being, job security and the governance methods of commanders and were at a moderate level 3 aspects: salary, working conditions and future progress. 2) the morale and encouragement in work performance of Phasi Charoen District Office's personnel, Bangkok Metropolitan with gender and education level in entering government service was different. It was found that (1) gender: female personnel gave importance to success professional status and greater job security than male ($p < 0.05$) (2), educational level: undergraduates place more emphasis on recognition and working relationships, bachelor's degree gave more importance to job description, advancement, and salary ($p < 0.05$), and (3) entering government service, personnel transferred from other government agencies, placed more importance on being accepted and working relationships ($p < 0.05$) 3) the suggestions for enhancing morale and encouragement in the personnel performance of Phasi Charoen District Office, Bangkok Metropolitan was motivating factors advancement opportunities should be given to personnel within the agency first, used personnel according to their skills, considered your merits according to your abilities, supporting factors, supervisors should listen to opinions and be friendly, considered the merits and demerits fairly, adjusted your salary to suit the cost of living, promoting cooperation and assistance between colleagues.

Keywords: Morale and Encouragement; work; performance

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลได้รับการยอมรับแล้วว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้ผลงานขององค์การนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ บุคลากรจำต้องมีแรงจูงใจ มีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์การ เพราะการบริหารงานที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับการร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนในองค์การ การอุทิศตน เสียสละ มุ่งมั่น ทดมเท

ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง เต็มใจ ต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้า และปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบระเบียบวินัยด้วยความเต็มใจ จากความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นที่ยอมรับกันในทุกองค์การว่า การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีเป็นพลังสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทณี ชิตเขียน และอรไท ชั่วเจริญ, 2560)

แนวคิดการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นเรื่องของความรู้สึกและความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากงานจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชาจากหน่วยงานและจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของแต่ละคนด้วย ขวัญเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกับความรู้สึกในเรื่องสวัสดิภาพ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ และความสุขสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน (Beach, 1970) Milton (1981) ให้คำนิยามไว้ว่า ขวัญกำลังใจ คือทัศนคติความพอใจ โดยปรารถนาที่จะทำต่อไป และมีความตั้งใจจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การ และ Nigro (1959) ให้คำขวัญและกำลังใจ คือความรู้สึก ทำที่หรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่ย่อท้อ ไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน กล่าวได้ว่า การมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ผลผลิต และคุณภาพของงาน โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานเขต ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรหาแนวทางและวิธีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความตั้งใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุด (สุพัตรา จันทะพันธ์, 2565)

เขตภาษีเจริญ ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองของกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 (สำนักงานเขตภาษีเจริญ, 2565) สำนักงานเขตภาษีเจริญ เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญ และมีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อน ภารกิจของหน่วยงานและกรุงเทพมหานครให้ไปสู่เป้าหมาย จึงได้กำหนดนโยบายที่ใช้เป็นกรอบและแนวทาง ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรบุคคล ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งมุ่งมั่น ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ทุกคน มีกรอบความคิดที่ดี (Mindset) มีความสุข มีขวัญกำลังใจ พึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน และมีศักยภาพเพิ่มขึ้น (สำนักงานเขตภาษีเจริญ, 2564) ทำให้ที่ผ่านมาสำนักงานเขตภาษีเจริญประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ และประชาชนมีความพึงพอใจในบริการ แต่ยังคงพบปัญหาบุคลากรบางส่วน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อปัญหานี้มาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการทำงาน ที่ส่งผลต่อบุคลากร ทั้งทางด้านรายได้ ภาระหนี้สิน ความกดดัน ปัญหาส่วนตัว ภาระงาน สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ และความสัมพันธ์ ผลกระทบของปัญหาขาดขวัญและกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานบริการ

ประชาชน ซึ่งผู้บริหารสำนักงานเขตภาษีเจริญไม่ควรมองข้ามปัญหาขวัญและกำลังใจของบุคลากร ต้องหาวิธีแก้ไขอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ พัฒนาระบบบริหารจัดการบุคคล สร้างแรงจูงใจ ส่งเสริม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พัฒนาระบบสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ และพัฒนาทักษะของบุคลากร เพราะจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพ ผลผลิต และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ส่งผลให้ประชาชน ได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความมุ่งมั่น และกำลังใจของบุคลากร เพราะการมีความตั้งใจและความเต็มใจในการทำงานจะช่วยสร้างผลลัพธ์ที่ดีให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา การเข้ารับราชการใน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Beach (1957) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (goal) หรือรางวัล (reward) เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวข้องกับรางวัลที่จะได้รับ

Barnard (1974) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้คนอยากทำงานมีอยู่ 7 ประการ คือ

- 1.สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุ ประกอบด้วยเงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ เป็นต้น
- 2.สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับการมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอิทธิพล การได้รับตำแหน่งที่ดี

3.สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือ การได้รับการบริการซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

4.ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์กรจะให้ได้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันกับสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสถาบัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติ และทัศนคติ ทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน และมีหลักประกันความมั่นคง การอยู่ดีกินดี

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุรเชษฐ์ สุพร (2563) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความกระตือรือร้นในการทำงาน อุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร การทุ่มเทความสามารถ ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างร่วมแรงร่วมใจ มีพลังสัมฤทธิ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีพันธะผูกพัน ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างสูง การได้รับการยอมรับจากสังคมร่วมกันเป็นทีม มีพันธะผูกพัน ซึ่ง Ovard (1966) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ 1) ปัจจัยทางด้านวัตถุ ได้แก่ เงินเดือน การลาป่วยการประกันทางเวชกรรมและการรักษาพยาบาล ระเบียบวาระการพ้นจากงาน สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้และการบริการ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ 2) ปัจจัยทางด้านมนุษย์สัมพันธ์อันเป็นวิธีการบริหารแผนใหม่ตามแนวมนุษยสัมพันธ์ การให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นพิเศษ บุคคลจะรู้สึกในความสำเร็จของตัวเอง

แสง สิงโตทอง (2563) ได้เสนอวิธีการสร้างขวัญให้คนทำงานได้นาน ดังนี้ (1) สำรวจทัศนคติ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน (2) วางมาตรฐานการทำงานเพื่อให้การสนับสนุนลูกน้องมีความก้าวหน้าอย่างยุติธรรม (3) ดูแลเอาใจใส่ สร้างความสนิทสนม และสนใจความเป็นไปของลูกน้องตามสมควร (4) สร้างเกียรติภูมิ ความภาคภูมิใจ และความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน (5) ยกย่องชมเชยให้กำลังใจแก่ลูกน้องที่ทำความดีและปลอบขวัญเมื่อทำงานผิดพลาดให้โอกาสแก้ตัวใหม่ (6) ให้โอกาสลูกน้องได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (7) มีระบบความเที่ยงธรรมในการให้คุณให้โทษ และร้องทุกข์ (8) จัดค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมเพียงพอในการดำรงชีวิตของลูกน้อง (9) มีการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้งด้วยเครื่องมือวัดผลงานที่ยุติธรรม (10) ให้โอกาสความดีความชอบในการทำงานเป็นคณะหรือเป็นทีม (11) ยอมรับคุณค่าทางปัญญาของลูกน้อง (12) ให้โอกาสลูกน้องแสดงความสามารถ และ (13) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่มีคุณธรรมเป็นตัวอย่างในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ และลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน 723 คน (สำนักงานเขตภาษีเจริญ, 2567) กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกเจาะจง จากประชากรทั้งหมด 723 คน เลือก

เฉพาะบุคคลที่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ หรือลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย ได้จำนวน 148 คน ซึ่งการเลือกใช้นี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และถือว่าเพียงพอสำหรับการตอบคำถามวิจัยในเบื้องต้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ(Check List) ตอนที่ 2 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

ผลการวิจัย

1.บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.63) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 45.23) รองลงมาเป็นสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 43.23) และการเข้ารับราชการส่วนใหญ่เป็นการบรรจุครั้งแรก (ร้อยละ 45.95) รองลงมาเป็นย้ายมาจากจังหวัดอื่น (ร้อยละ 37.16)

2.ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและจำแนกตามเพศระดับการศึกษา และการเข้ารับราชการ ส่วนใหญ่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันพอใจ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า และมีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันต่ำจนโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต

3. การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา การเข้ารับราชการใน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

3.1 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันพอใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และในปัจจุบันต่ำจนโดยรวมและเป็นรายด้าน 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจุบันพอใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจุบันต่ำจนด้านสถานะทางอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ดังนี้

3.2.1 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.2 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจโดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม และรายด้าน 8 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีการเข้ารับราชการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน โดยรวมและรายด้าน 8 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคลากรที่มีการถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่นมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรที่ย้ายมาจากจังหวัดอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

4.1 ปัจจัยจูงใจ บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยพิจารณาจากบุคลากรในหน่วยงานก่อนค่อยพิจารณาจากบุคลากรที่ขอโอนย้ายมา ควรใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานหรืองานที่ถนัด และการพิจารณาความดีความชอบ ควรพิจารณาที่ความรู้ความสามารถ

4.2 ปัจจัยค้ำจุน บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาสูงสุดตลอดจนผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา และรับฟังความคิดเห็น ให้ความสำคัญกับตนเองไม่ถือตัวบ้างในบางโอกาส การพิจารณาความดีความชอบต้องให้

อย่างเป็นธรรมชาติไม่มีอคติ ควรพิจารณาจากผลงาน มีเงินเดือนที่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ในการทำงานเงินเดือนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เรามีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาก็ให้ความรู้สึกที่ดีต่อกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานก็ต้องให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานและคอยให้ความช่วยเหลือในเวลาที่มีปัญหา

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รู้จักมีวิธีการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จจึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ อย่างยิ่งรวมทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานที่รับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่หน่วยงานมีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติมีความชัดเจน ประกอบกับงานที่รับผิดชอบตรงกับความสนใจและความถนัด มีความเหมาะสม มีสิทธิในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ทำให้ปฏิบัติงานสำเร็จเรียบร้อย ไม่คั่งค้าง ได้รับคำชมจากผู้บริหารเป็นผลให้มีแรงจูงใจมีความเต็มใจ และมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานอย่างเต็มความรู้ เต็มความสามารถซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีขวัญและกำลังใจในมิติปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พรณภัส รังสิกุล (2564) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจของข้าราชการเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจด้านความรู้สึกับผิดชอบอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความรู้สึกเป็นสมาชิกด้านความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานและด้านความรู้สึกพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน โดยที่ค่าของระดับขวัญและกำลังใจทั้งหมดอยู่ในระดับสูง

บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมากแสดงว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัย ค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาและในผลจากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยค้ำจุนในลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจึงเกิดความชอบงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหาร) เพื่อน

ร่วมงาน เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร มีการใช้กิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี มีความสามัคคีและให้ความร่วมมือกัน ในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันและกัน มีความเชื่อใจไว้วางใจ และมีการทำงานเป็นทีม บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีสถานะทางอาชีพมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความรักและศรัทธาในอาชีพ นโยบายและการบริหารงานของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความชัดเจนเหมาะสม เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน นโยบายการบริหารจึงง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกที่ดีต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานจนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต งานที่ทำเป็นอาชีพที่มั่นคงและสามารถช่วยดำรงชีพอยู่ได้ตามศักยภาพ ผู้บริหารผู้บังคับบัญชาให้โอกาสปรึกษาหารือได้อย่างสะดวก มีกิริยาสุภาพนุ่มนวลต่อบุคลากรเมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน ปกครองโดยใช้หลักเหตุผลและยึดหลักความยุติธรรม ผู้บริหาร เป็นผู้นำยุคใหม่สามารถปรับการบริหารให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดีและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน มีความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาและยังสรุปได้ว่าบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมงาน ความสำเร็จของงานคือความสำเร็จขององค์กร เมื่อมีปัญหาถือถือเป็นปัญหาขององค์กรที่จะต้องหาทางแก้ปัญหาต่อไป มีแรงจูงใจสูง และมีความแข่งขัน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เฉื่อยชา ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง เต็มใจรับงานใหม่มีความพอใจในสภาพการทำงานสูง มีความภูมิใจในการกล่าวถึงองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุให้ของบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีขวัญและกำลังใจในมิติปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ อธิชา โชติวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า มีระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร พบว่า

บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และในปัจจัยค่าจ้างโดยรวมและเป็นรายด้าน 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอธิชา โชติวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศ แตกต่างกัน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยบุคลากรเพศหญิงมี

ความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบุคลากรมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจในการทำงาน ประกอบกับลักษณะงานที่ทำงานมีความแตกต่างกัน คือ ส่วนใหญ่เพศหญิงจะนั่งทำงานในสำนักงาน มีความสะดวกสบายในการทำงาน แตกต่างกับเพศชายส่วนใหญ่เป็นนายช่างโยธาจะทำงานนอกสำนักงาน ทำงานควบคุมงานก่อสร้าง บริเวณหน้างานท่ามกลางความสะดวกสบาย ทำงานกลางแจ้งกลางฝน และต้องเดินทางไปปฏิบัติงาน ควบคุมงานไกล มีความลำบากมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกัน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันด้านสถานะทางอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะส่วนเพศหญิงจะไม่ค่อยเข้างานสังคม หรืออาจมีกลุ่มสมาคมน้อย ชอบอยู่แต่ในบ้านจึงมีความรู้สึกมีว่าได้รับการยอมรับจากคนในสังคมน้อย ซึ่งต่างกับเพศชายที่ส่วนใหญ่เข้างานสังคมน่ามีกลุ่มสมาคม มีการสังสรรค์กันมาก ทำให้ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมน่ามีกลุ่มสมาคม มีการสังสรรค์กันมาก ทำให้ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมน่ามีกลุ่มสมาคม มากกว่าเพศหญิง ประกอบกับบริบทของสังคมไทยแต่เดิมให้เพศชายเป็นผู้นำ มีสิทธิมากกว่าเพศหญิง ซึ่งในปัจจุบันยังเป็นเช่นเดิมอยู่ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านสถานะทางอาชีพแตกต่างกัน และในด้านความมั่นคงในงาน เพศหญิงมีตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่มีความปลอดภัยซึ่งทำงานอยู่แต่ในสำนักงาน ไม่ต้องไปเผชิญกับเครื่องจักร เครื่องกล ที่อาจทำอันตรายต่อร่างกายได้ในขณะทำงาน และไม่ต้องเผชิญกับภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ บุคลากรเพศหญิงจึงมีความรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพ หรือมีความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน ซึ่งแตกต่างกับเพศชายที่ต้องทำงานอยู่กับเครื่องจักร เครื่องกล ความปลอดภัยมีน้อยและทำงานเกี่ยวกับการก่อสร้างถนน อาจมีประชาชนมาร้องเรียนว่าควบคุมงานไม่ดี เอื้อประโยชน์ให้ผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างทำงานในต้นทุนน้อย ส่งผลให้ถนนเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จออกมาไม่ดีไม่มีมาตรฐาน และจะต้องมีการตั้งกรรมการสอบวินัยต่อไป ซึ่งเป็นการทำงานที่เสี่ยงซึ่งเป็นอาจสาเหตุให้บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความมั่นคงแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสรินทร์ธร บุญธง (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันโดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันจิตใจโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูนโดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้าในอนาคต และ

ด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกัน บุคลากรที่จบการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่า ระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเพราะคิดว่าจบการศึกษาสูงแล้วจะได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน แต่เมื่อเข้ามารับราชการกับไม่เป็นเช่นนั้น เพราะระบบราชการต้องขึ้นอยู่กับอายุงาน ความอาวุโส จึงไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ คนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจไม่ได้รับคำสั่งให้ตรงกับความต้องการ หรือวิชาที่เรียนมาก็เป็นได้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี เป็นคนเก่าคนแก่ จึงมีความเข้าใจในระบบงานราชการมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่อาจจะเป็นคนที่บรรจุใหม่ จึงเป็นโอกาสเหตุให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันโดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจูนโดยรวม และรายด้าน 8 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านความก้าวหน้าในอนาคต และด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนแตกต่างกันตามตำแหน่งที่บรรจุจึงทำให้ได้รับ ค่าตอบแทน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่าง ๆ แตกต่างกันตามหน้าที่ และความรับผิดชอบ ทำให้บางตำแหน่งได้รับเงินเดือนไม่เพียงพอกับสภาพและการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดว่าจะได้ค่าตอบแทนที่สูง เมื่อเปรียบเทียบกับงานเอกชนที่มีการกำหนดค่าตอบแทนที่สูงให้ แต่ในระบบราชการไม่เป็นเช่นนั้น และระดับการศึกษาที่ต่างกันอาจได้รับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในสถานะอาชีพต่างกัน ระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีเขาอาจจะพอใจในสิ่งที่ได้รับจากระบบราชการ แต่ในขณะที่ปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรีอาจจะไม่พอใจกับสถานะอาชีพที่ได้รับ เพราะมีการลงทุนไปกับการศึกษาสูง และความก้าวหน้าในอนาคตนั้น ระดับสูงกว่าปริญญาตรี อาจมีความคาดหวังสูง แต่เมื่อเข้ามาในระบบราชการแล้วกับไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้จึงเป็นโอกาสเหตุให้ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอิชิซา โชติวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เมื่อจำแนกแรงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บุคลากรที่มีการเข้ารับราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ในปัจจุบันโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และปัจจัยค่าจูน โดยรวมและรายด้าน 8 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

เพื่อนร่วมงาน บุคลากรที่มีการถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่นมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรที่ย้ายมาจากจังหวัดอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีการถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่น หรือย้ายมาจากจังหวัดอื่นซึ่งยังไม่มี ความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ยังไม่มีการสร้างความผูกพันกัน และไม่เคยทำงานร่วมกันมาก่อน เมื่อมาทำงานร่วมกันแล้วจึงยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือ และยังไม่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จึงเป็นโอกาสเหตุให้การเข้ารับราชการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และในปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐธยา ทวีวัฒนะสันตทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตัวแปรการเข้ารับราชการ และสถานที่ทำงานในเขตพื้นที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

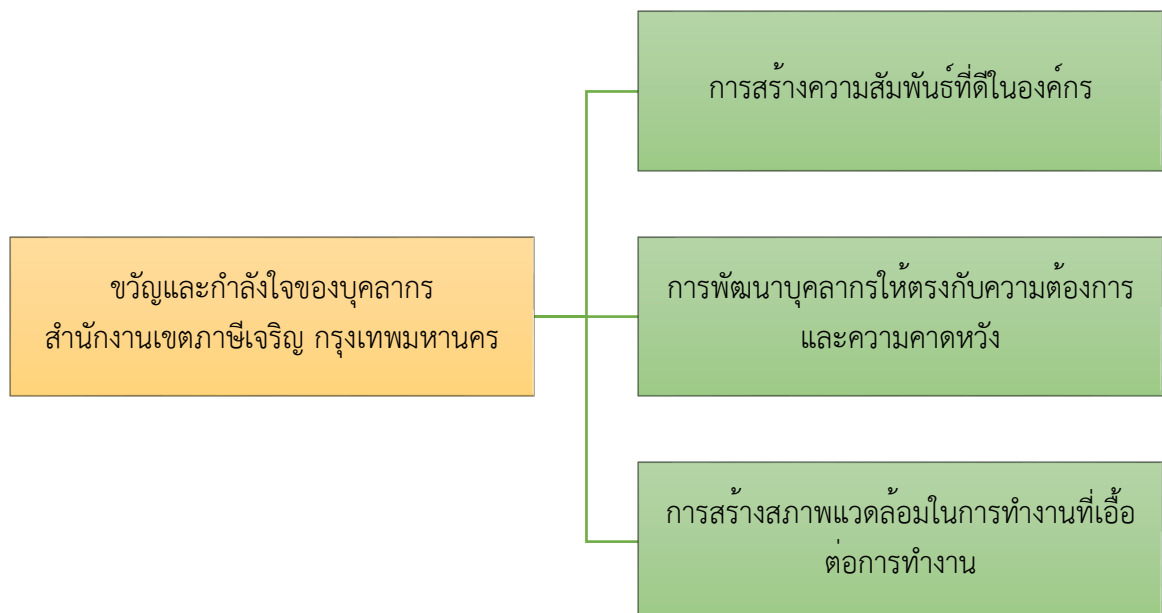
สำหรับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจ พบว่า บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยพิจารณาจากบุคลากรในหน่วยงานก่อนค่อยพิจารณาจากบุคลากรที่ขอโอนย้ายมา ควรใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานหรืองานที่ถนัด และการพิจารณาความดีความชอบ ควรพิจารณาที่ความรู้ความสามารถ ทั้งนี้เป็นเพราะ การพิจารณาบุคลากรภายในหน่วยงานก่อนเป็นการให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ทำงานอยู่เดิม ทำให้เกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวบุคลากร การใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานหรืองานที่ถนัด จะทำให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบจากความรู้ความสามารถ จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดนัย ภัลลาราช (2562) กล่าวว่า การเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญและต้องคำนึงในการดำเนินการ เพราะคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร เป็นตัวจักรสำคัญของการพัฒนา การจะทำให้คนมีความสุขและมีความพอใจ มีขวัญกำลังใจที่ดี ในการปฏิบัติงานนั้นผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ

ปัจจัยค้ำจุน พบว่า บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาสูงสุดตลอดจนผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา และรับฟังความคิดเห็น ความเป็นกันเองไม่ถือตัวบ้างในบางโอกาส การพิจารณาความดีความชอบต้องให้อย่างเป็นธรรมไม่มีอคติ ควรพิจารณาจากผลงาน มีเงินเดือนที่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ในการทำงานเงินเดือนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เรามีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาก็ให้ความรู้สึกที่ดีต่อกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานก็ต้องให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานและคอยให้ความช่วยเหลือในเวลาที่มีปัญหา

ทั้งนี้เป็นเพราะ เมื่อผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ รับฟังความคิดเห็น และให้เป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา จะสร้างความรู้สึกลึกซึ้งและเป็นส่วนหนึ่งของทีม ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น การพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม และให้เงินเดือนที่เหมาะสม จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเกิดความรู้สึกอยากทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้น และเมื่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร ทำให้บุคลากรรู้สึกอยากมาทำงานและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจมาศ แดงเพ็ง (2564) ได้กล่าวว่า องค์กรประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานโดยเฉพาะความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ทัศนคติที่มีต่อการ ทัศนคติที่มีต่อการบังคับบัญชา ความพอใจที่มีต่อมาตรฐานของงาน การควบคุมบังคับบัญชาแบบคำนึงถึงพลังงาน ปริมาณงาน และความตึงเครียดของงาน การปฏิบัติต่อบุคคลในองค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร ความพอใจในเงินเดือนทัศนคติที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางการภายในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความก้าวหน้า และโอกาสในการก้าวหน้าของงาน ทัศนคติเพื่อนร่วมงานล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

สรุปองค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ใหม่

สรุปองค์ความรู้ใหม่ได้แก่ ผลการวิจัยขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรมากกว่าปัจจัยทางวัตถุเพียงอย่างเดียว ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการและ

ความคาดหวัง การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาจะเห็นว่า ปัจจัยสำคัญ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรมากกว่าปัจจัยจุดอื่น ๆ บุคลากรแต่ละกลุ่ม (เช่น เพศ ระดับการศึกษา) มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน องค์กรจึงควรปรับนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งองค์ความรู้ใหม่นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรได้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดการลาออกของพนักงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานครควรมีกิจกรรมที่让บุคลากรในองค์กรทำร่วมกัน เช่น จัดกีฬาสร้างสัมพันธ์ในองค์กร จัดงานสังสรรค์ จัดประชุมสัมมนาบุคลากรในองค์กร เพื่อปรับปรุงทัศนคติและจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน
- 2.ด้านความก้าวหน้า สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ควรมีการไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นกลาง แล้วนำผลจากการศึกษาดูงานมาประยุกต์สร้างแบบประเมินผลการทำงานของบุคลากร
- 3.ด้านเงินเดือน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ควรหาแนวทางในการช่วยเหลือบุคลากร หรือการกำหนดค่าตอบแทนอื่น เช่น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โบนัส เงินประจำตำแหน่ง เพื่อให้เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 4.ด้านความก้าวหน้าในอนาคต สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานครควรกำหนดแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานและการพิจารณาความดีความชอบเป็นไปด้วยความยุติธรรม โปร่งใส เปิดโอกาส หรือสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาการประเมินผลเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นและเพื่อพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาโครงสร้างองค์กรและปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

3) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- ณัฐธยา ทวีวัฒนะสันตทรัพย์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ดนัย กัลยาราช. (2562). ขวัญกำลังใจของครูกลุ่มโรงเรียนบ้านกลางทุ่งสะโตก อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทณี ชิตเขียน และอรไท ชั่วเจริญ. (2560). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง. การค้นคว้าอิสระโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจมาศ แดงเพ็ง. (2564). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาของอำเภอมายอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 2. ค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- พรนภัส รัสสุกุล. (2564). ขวัญและกำลังใจของข้าราชการเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี. การศึกษาแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สรินทรธร บุญธง. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุรเชษฐ์ สุพร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุพัตรา จันทะพันธ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงพลอง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เส่ง สิงโตทอง (2563). ขวัญของคนทำงาน. วารสารพัฒนาชุมชน, 42(6), 22-24.
- สำนักงานเขตภาษีเจริญ. (2565). เกี่ยวกับองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตภาษีเจริญ.
- สำนักงานเขตภาษีเจริญ. (2567). จำนวนประชากร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตภาษีเจริญ.
- อริชา โชติวัฒน์. (2565). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำ

สมุทรปราการจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Milton, C. R. (1981). Human Behavior in Organization. New Jersey: Prentice – Hall.

Barnard, C. I. (1974). The Functions of the Executive. (4th ed.). Cambridge, MA.:
HarvardUniversity Press.

Beach, D. S. (1975). Personnel: The Management of People at Work. (2nd ed.) New
York: Macmillan.

Beach, D. S. (1970). Personnel: The Management of People at Work. (2nd ed.). New
York: Mcmillian.

Nigro, F. A. (1959). Public Personnel Administration. New York: Holt, Rinehart and
Winston.

Ovard, G. F. (1966). Administration of the Changing Secondary School. New York:
Macmillan.