

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร*

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

สมภพ ศรีสัมพันธ์¹, ธวัชชัย แสงทรัพย์², ชนะ รัตนภักดี³ และ ฉวีวรรณ ปุรานิธี⁴

Sompop Srisamphan¹, Thawatchai Sawangsap², Chana Rattanaphakdee³ and Chaweewan Puranithi⁴

¹⁻⁴คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

Corresponding author E-mail: Samjung369@hotmail.com

วันที่รับบทความ : 30 มีนาคม 2568; วันที่แก้ไขบทความ 5 เมษายน 2568; วันที่ตอบรับบทความ : 7 เมษายน 2568

Received 30 March 2025; Revised 5 April 2025; Accepted 7 April 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา การเข้ารับราชการใน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน 723 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 148

Citation:



* สมภพ ศรีสัมพันธ์, ธวัชชัย แสงทรัพย์, ชนะ รัตนภักดี และ ฉวีวรรณ ปุรานิธี. (2568). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 3(2), 1398-1420.

Sompop Srisamphan, Thawatchai Sawangsap, Chana Rattanaphakdee and Chaweewan Puranithi. (2025).

Morale And Encouragement In The Personnel Performance Of Phasi Charoen District Office, Bangkok

Metropolitan. Modern Academic Development and Promotion Journal, 3(2), 1398-1420.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

คน ได้จากการเลือกเจาะจงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต

2. การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา การเข้ารับราชการใน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า (1) เพศ บุคลากรหญิงให้ความสำคัญกับความสำเร็จ สถานะทางอาชีพ และความมั่นคงในงานมากกว่าบุคลากรชาย ($p < 0.05$) (2) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับและความสัมพันธ์ในการทำงาน มากกว่า ปริญญาตรีให้ความสำคัญกับลักษณะงาน ความก้าวหน้า และเงินเดือนมากกว่า ($p < 0.05$) และ (3) การเข้ารับราชการ บุคลากรที่โอนย้ายมาจากส่วนราชการอื่นให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับและความสัมพันธ์ในที่ทำงานมากกว่า ($p < 0.05$)

3. ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยจูงใจ ควรให้โอกาสความก้าวหน้าแก่บุคลากรภายในหน่วยงานก่อน ใช้บุคลากรตามความถนัด พิจารณาความดีความชอบตามความสามารถ ด้านปัจจัยค้ำจุน ผู้บังคับบัญชาควรฟังความคิดเห็นและมีความเป็นกันเอง พิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม ปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ ส่งเสริมความร่วมมือและช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจ, การปฏิบัติงาน, บุคลากร, สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research were: 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 ($p < 0.05$) and, 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, Phasi Charoen District Office, Bangkok Metropolitan

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลได้รับการยอมรับแล้วว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลทำให้ผลงานขององค์การนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรในองค์การไม่มีแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์การ เพราะการบริหารงานที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับการร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนในองค์การ การอุทิศตน เสียสละ มุ่งมั่นทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังเต็มใจ ต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้า และปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบระเบียบวินัยด้วยความเต็มใจ จากความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นที่ยอมรับกันในทุก

องค์การว่า การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีเป็นพลังสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทนิ ชิดเขียน และอรไท ชั่วเจริญ, 2560)

แนวคิดการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นเรื่องของความรู้สึก และความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากงานจากเพื่อนร่วมงานจากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงานและจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของแต่ละคนด้วย ขวัญเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเรื่องสวัสดิภาพความปลอดภัย ความพึงพอใจ และความสุขสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน (Beach, 1970) Milton (1981) ให้คำนิยามไว้ว่า ขวัญกำลังใจ คือ ทศนคติความพอใจ 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 และมีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและกรุงเทพมหานครให้ไปสู่เป้าหมาย จึงได้กำหนดนโยบายที่ใช้เป็นกรอบและแนวทาง ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรบุคคล ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งมุ่งมั่น ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ทุกคน มีกรอบความคิดที่ดี (Mindset) มีความสุข มีขวัญกำลังใจ พึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน และมีศักยภาพเพิ่มขึ้น (สำนักงานเขตภาษีเจริญ, 2564) ทำให้ที่ผ่านมา สำนักงานเขตภาษีเจริญประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ และประชาชนมีความพึงพอใจในบริการ แต่ยังพบปัญหาบุคลากรบางส่วน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อปัญหานี้

มาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการทำงาน ที่ส่งผลต่อบุคลากร ทั้งทางด้านรายได้ ภาระหนี้สิน ความกดดัน ปัญหาส่วนตัว ภาระงาน สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ และความสัมพันธ์ ผลกระทบของปัญหาขาดขวัญและกำลังใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานบริการประชาชน ซึ่งผู้บริหารสำนักงานเขตภาษีเจริญไม่ควรมองข้ามปัญหาขวัญและกำลังใจของบุคลากรต้องหาวิธีแก้ไขอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ พัฒนาระบบบริหารจัดการบุคคล สร้างแรงจูงใจ ส่งเสริม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พัฒนาระบบสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ และพัฒนาทักษะของบุคลากร เพราะจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพ ผลผลิต และภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ส่งผลให้ประชาชน ได้รับบริการที่มีคุณภาพ และสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความมุ่งมั่นและกำลังใจของบุคลากรเพราะการมีความตั้งใจและความเต็มใจในการทำงานจะช่วยสร้างผลลัพธ์ที่ดีให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Beach (1957) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในเป้าหมาย (goal) หรือรางวัล (reward) เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวข้องกับรางวัลที่จะได้รับ

- 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. ความสามารถขององค์การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์การจะให้ได้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น
 5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์อันดีมีมิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันกับสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมสถาบัน
 6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติ และทัศนคติ ทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติ
 7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน และมีหลักประกัน ความมั่นคง การอยู่ดีกินดี

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุรเชษฐ์ สุพร (2563) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่รื้อร้นในการทำงานอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร การทุ่มเทความสามารถ ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างร่วมแรงร่วมใจมีพลังสัมฤทธิ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมมีพันธะผูกพัน ต่อหน้าที่งานที่ปฏิบัติอย่างสูง การได้รับการยอมรับจากสังคมร่วมกันเป็นทีมมีพันธะผูกพัน ซึ่ง Ovard (1966) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ 1) ปัจจัยทางด้านวัตถุ ได้แก่ เงินเดือน การลาป่วยการประกันทางเวชกรรมและการรักษาพยาบาล ระเบียบวาระการพ้นจากงาน สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เครื่องมือเครื่องใช้และการบริการ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ 2) ปัจจัยทางด้านมนุษย์สัมพันธ์อันเป็นวิธีการบริหารแผนใหม่ตามแนวมนุษยสัมพันธ์ การให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นพิเศษ บุคคลจะรู้สึกในความสำเร็จของตัวเอง

เส่ง สิงโตทอง (2563) ได้เสนอวิธีการสร้างขวัญให้คนทำงานได้นาน ดังนี้ (1) สสำรวจทัศนคติ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน (2) วางมาตรฐานการทำงานเพื่อให้การสนับสนุนลูกน้องมีความก้าวหน้าอย่างยุติธรรม (3) ดูแลเอาใจใส่ สร้างความ

สนิทสนม และสนใจความเป็นไปของลูกน้องตามสมควร (4) สร้างเกียรติภูมิ ความภาคภูมิใจ และความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน (5) ยกย่องชมเชยให้กำลังใจแก่ลูกน้องที่ทำความดีและ
 ปลอดภัยเมื่อทำงานผิดพลาดให้โอกาสแก้ตัวใหม่ (6) ให้โอกาสลูกน้องได้มีส่วนร่วมในการ
 แสดงความคิดเห็น (7) มีระบบความเที่ยงธรรมในการให้คุณให้โทษ และร้องทุกข์ (8) จัด
 ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมเพียงพอในการดำรงชีวิตของลูกน้อง (9) มีการสนับสนุนการ
 เลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้งด้วยเครื่องมือวัดผลงานที่ยุติธรรม (10) ให้โอกาสความดีความชอบในการ
 ทำงานเป็นคณะหรือเป็นทีม (11) ยอมรับคุณค่าทางปัญญาของลูกน้อง (12) ให้โอกาสลูกน้อง
 แสดงความสามารถ และ (13) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่มีคุณธรรมเป็นตัวอย่างในการ
 ทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณพื้นที่วิจัย คือ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย
 ข้าราชการ และลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร จำนวน
 723 คน (สำนักงานเขตภาษีเจริญ, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเลือกเจาะจง จากประชากรทั้งหมด 723 คน เลือกเฉพาะ
 บุคคลที่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ หรือลักษณะอื่น ๆ
 ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย ได้จำนวน 148 คน ซึ่งการเลือกใช้ขนาดตัวอย่างขนาดนี้สอดคล้องกับ
 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และถือว่าเพียงพอสำหรับการตอบคำถามวิจัยใน
 เบื้องต้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบ
 แนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของบุคลากร
 สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ
 (Check List) ตอนที่ 2 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ
 กรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5

ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 148 คน ตามที่กำหนดไว้ในการทำวิจัย

4. สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) ค่า One-Way Analysis of Variance

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 ส่วนใหญ่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบันจิตใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า และมีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันค่าจุนโดยรวม 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 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และในปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและเป็นรายด้าน 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านสถานะทางอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ดังนี้

(1) บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(2) บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจโดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้าน 8 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่มีการเข้ารับราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน โดยรวมและรายด้าน 8 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคลากรที่มี

การถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่นมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรที่ย้ายมาจากจังหวัดอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

4.1 ปัจจัยจูงใจ บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยพิจารณาจากบุคลากรในหน่วยงานก่อนค่อยพิจารณาจากบุคลากรที่ขอโอนย้ายมา ควรใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานหรืองานที่ถนัด และการพิจารณาความดีความชอบ ควรพิจารณาที่ความรู้ความสามารถ

4.2 ปัจจัยค้ำจุน บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาสูงสุดตลอดจนผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา และรับฟังความคิดเห็น ให้ความเป็นกันเองไม่ถือตัวบ้างในบางโอกาส การพิจารณาความดีความชอบ ต้องให้อย่างเป็นธรรมไม่มีอคติ ควรพิจารณาจากผลงาน มีเงินเดือนที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ ในปัจจุบัน ในการทำงานเงินเดือนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เรากำลังใจในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาก็ให้ความรู้สึกที่ดีต่อกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานก็ต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและคอยให้ความช่วยเหลือในเวลาที่มีปัญหา

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูง สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รู้จักมีวิธีการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จจึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ อย่างยิ่งรวมทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ทำหายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่รับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่หน่วยงานมีนโยบายและแนวทางใน

การปฏิบัติมีความชัดเจน ประกอบกับงานที่รับผิดชอบตรงกับความสนใจและความถนัด มีความเหมาะสม มีสิทธิในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ทำให้ปฏิบัติงานสำเร็จเรียบร้อย ไม่คั่งค้าง ได้รับคำชมจากผู้บริหารเป็นผลให้มีแรงจูงใจมีความเต็มใจ และมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ ทำงานอย่างเต็มความรู้ เต็มความสามารถซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีขวัญและกำลังใจในมิติปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พรณภัส รังสิกุล (2564) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจของข้าราชการเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจด้านความรู้สึกรับผิดชอบอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบด้านความรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบกับเพื่อนร่วมงานและด้านความรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนงาน โดยที่ค่าของระดับขวัญและกำลังใจทั้งหมดอยู่ในระดับสูง

บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากแสดงว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาและในผลจากการศึกษาครั้งนี้แสดงว่ามีปัจจัยจูงใจในลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจึงเกิดความชอบงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหาร) เพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร มีการใช้กิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีความสามัคคีและให้ความร่วมมือกัน ในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันและกัน มีความเชื่อใจไว้วางใจ และมีการทำงานเป็นทีม บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีสถานะทางอาชีพมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความรักและศรัทธาในอาชีพ นโยบายและการบริหารงานของสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความชัดเจนเหมาะสม เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงาน นโยบายการบริหารจึงง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความรู้สึกที่ดีต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานจนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ

การดำเนินชีวิต งานที่ทำเป็นอาชีพที่มั่นคงและสามารถช่วยดำรงชีพอยู่ได้ตามศักยภาพ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสปรึกษาหารือได้อย่างสะดวก มีกิริยาสุภาพนุ่มนวลต่อบุคลากร เมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน ปกครองโดยใช้หลักเหตุผลและยึดหลักความยุติธรรม ผู้บริหาร เป็นผู้นำยุคใหม่สามารถปรับการบริหารให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดีและรับฟังความคิดเห็นของ บุคลากรในหน่วยงาน มีความใกล้ชิดและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาและยังสรุปได้ว่า บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็น ทีมงาน ความสำเร็จของงานคือความสำเร็จขององค์กร เมื่อมีปัญหาถือว่าเป็นปัญหาขององค์กร ที่จะต้องหาทางแก้ปัญหาต่อไป มีแรงจูงใจสูง และมีความแข่งขัน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคมีความ กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เฉื่อยชา ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง เต็มใจรับงานใหม่มีความพอใจใน สภาพการทำงานสูง มีความภูมิใจในการกล่าวถึงองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุให้ของบุคลากรใน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีขวัญและกำลังใจในมิติปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ อธิชา โชติวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า มี ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มี แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษี เจริญ กรุงเทพมหานคร พบว่า

บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และในปัจจัยค่าจูงโดยรวมและเป็นราย ด้าน 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอธิชา โชติวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมืองปากน้ำ สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศ แตกต่างกัน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยจูงใจด้าน ความสำเร็จในการทำงาน โดยบุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากร สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบุคลากรมีความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจในการทำงาน ประกอบกับลักษณะงานที่ทำงานมี ความแตกต่างกัน คือ ส่วนใหญ่เพศหญิงจะนั่งทำงานในสำนักงาน มีความสะดวกสบายในการ

ทำงาน แตกต่างกับเพศชายส่วนใหญ่เป็นนายช่างโยธางานนอกสำนักงาน ทำงานควบคุมงานก่อสร้าง บริเวณหน้างานทางไกลความสะดวกสบาย ทำงานกลางแดดกลางฝน และต้องเดินทางไปปฏิบัติงาน ควบคุมงานไกล มีความลำบากมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นสาเหตุให้เพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกัน

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

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันใจ และปัจจัยคำจุน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันโดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจใน

การปฏิบัติงานในปัจจัยจิตใจโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูงใจโดยรวม และรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพการทำงานด้านความก้าวหน้าในอนาคต และด้านวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกัน บุคลากรที่จบการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่า ระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเพราะคิดว่าจบการศึกษาสูงแล้วจะได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน แต่เมื่อเข้ามารับราชการกับไม่เป็นเช่นนั้น เพราะระบบราชการต้องขึ้นอยู่กับอายุงาน ความอาวุโส จึงไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ คนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจไม่ได้รับคำสั่งให้ตรงกับความถนัด หรือวิชาที่เรียนมาก็เป็นได้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี เป็นคนเก่าคนแก่ จึงมีความเข้าใจในระบบงานราชการมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่อาจจะเป็นคนที่บรรจุนใหม่ จึงเป็นโอกาสเหตุให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในปัจจัยจิตใจโดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูงใจโดยรวม 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 แต่เมื่อเข้ามาในระบบราชการแล้วกับไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้จึงเป็น อาจสาเหตุให้ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษา ของอิริชา โขติวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาล เมืองปากน้ำสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า เมื่อจำแนกแรงขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บุคลากรที่มีการเข้ารับราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับขวัญและ กำลังใจ ในปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน โดยรวมและรายด้าน 8 ด้านไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคลากรที่มีการถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่นมี ความคิดเห็นด้วยมากกว่าบุคลากรที่ย้ายมาจากจังหวัดอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีการถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่น หรือ ย้ายมาจากจังหวัดอื่นซึ่งยังไม่มีเวลาใกล้ชิดสนิทสนมกัน ยังไม่มีการสร้างความผูกพันกัน และ ไม่เคยทำงานร่วมกันมาก่อน เมื่อมาทำงานร่วมกันแล้วจึงยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือ และยังไม่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จึงเป็นสาเหตุให้การเข้ารับราชการที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และในปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐธยา ทวี วัฒนะสันตทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตัวแปรการเข้ารับ ราชการ และสถานที่ทำงานในเขตพื้นที่ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

สำหรับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

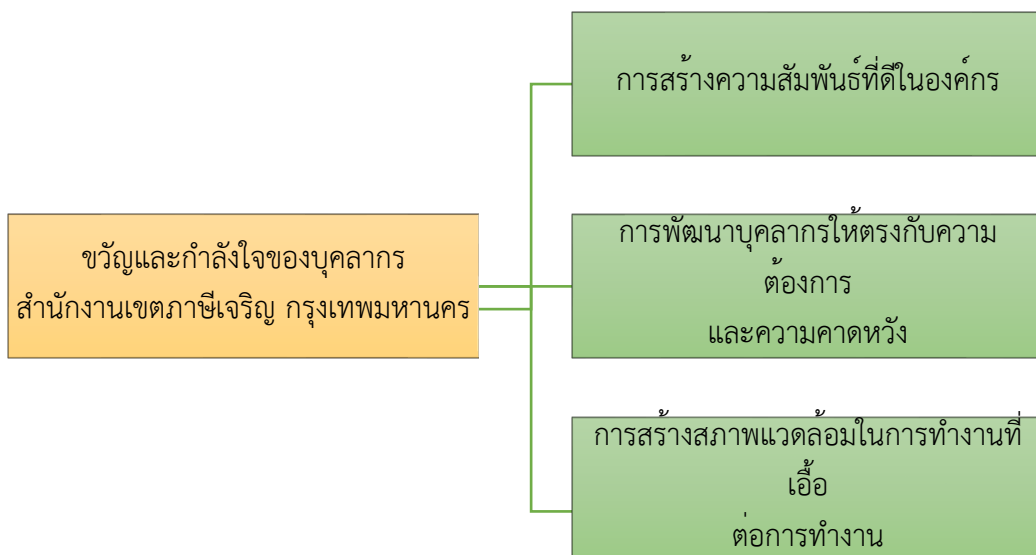
ปัจจัยจูงใจ พบว่า บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยพิจารณาจากบุคลากรในหน่วยงานก่อนค่อย พิจารณาจากบุคลากรที่ขอโอนย้ายมา ควรใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานหรืองานที่ถนัด และ การพิจารณาความดีความชอบ ควรพิจารณาที่ความรู้ความสามารถ ทั้งนี้เป็นเพราะ การ

พิจารณาบุคลากรภายในหน่วยงานก่อนเป็นการให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่ทำงานอยู่เดิม ทำให้เกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในตัวบุคลากร การใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานหรืองานที่ถนัด จะทำให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบจากความรู้ความสามารถ จะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดนัย กัลยาราช (2562) กล่าวว่า การเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่จะเอื้ออำนวยมากในการดำเนินการ เพราะคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร เป็นตัวจักรสำคัญของการพัฒนา การจะทำให้คนมีความสุขและมีความพอใจ มีขวัญกำลังใจที่ดี ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ

ปัจจัยคำจูน พบว่า บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาสูงสุดตลอดจนผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา และรับฟังความคิดเห็น ให้ความเป็นกันเองไม่ถือตัวบ้าง ในบางโอกาส การพิจารณาความดีความชอบต้องให้อย่างเป็นธรรมไม่มีอคติ ควรพิจารณาจากผลงาน มีเงินเดือนที่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ในการทำงานเงินเดือนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เรามีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาก็ให้ความรู้สึกที่ดีต่อกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานก็ต้องให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานและคอยให้ความช่วยเหลือในเวลาที่มีปัญหา ทั้งนี้เป็นเพราะ เมื่อผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ รับฟังความคิดเห็น และให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา จะสร้างความรู้สึกเชื่อมโยงและเป็นส่วนหนึ่งของทีม ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น การพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรมและให้เงินเดือนที่เหมาะสม จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและเกิดความรู้สึกอยากทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้น และเมื่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร ทำให้บุคลากรรู้สึกอยากมาทำงานและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจมาศ แดงเพ็ง (2564) ได้กล่าวว่า องค์กรประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานโดยเฉพาะความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ทักษะคนที่เมืองการ ทักษะคนที่มีการบังคับบัญชา ความพอใจที่มีต่อมาตรฐานของงาน การควบคุมบังคับบัญชาแบบคำนึงถึงพลังงาน ปริมาณงาน และความตึงเครียดของงาน การปฏิบัติต่อบุคคลในองค์กร การ ความภาคภูมิใจในองค์กร ความพอใจในเงินเดือนทัศนคติที่

มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางการภายในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความก้าวหน้าและโอกาสในการก้าวหน้าของงาน ทักษะคนเพื่อนร่วมงานล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 สรุปลองค์ความรู้ใหม่

สรุปลองค์ความรู้ใหม่ได้แก่ ผลการวิจัยขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยทางสังคมและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรมากกว่าปัจจัยทางวัตถุเพียงอย่างเดียว ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร การพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความ ต้องการและความคาดหวัง การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความสุขในการทำงาน จากผลการศึกษาจะเห็นว่า ปัจจัย คำจุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรมากกว่าปัจจัยจูงใจอื่น ๆ บุคลากรแต่ละกลุ่ม (เช่น เพศ ระดับการศึกษา) มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน องค์กรจึงควรปรับนโยบายให้สอดคล้องกับ

ความต้องการของแต่ละบุคคล ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งองค์ความรู้ใหม่นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรได้ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดการลาออกของพนักงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ในระยะยาว

สรุป/ข้อเสนอแนะ

บุคลากรในสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.63) และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 45.23) รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 43.23) โดยการเข้ารับราชการส่วนใหญ่เป็นการบรรจุครั้งแรก (ร้อยละ 45.95) รองลงมาคือการย้ายมาจากจังหวัดอื่น (ร้อยละ 37.16) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยรวมและจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และการเข้ารับราชการ พบว่าส่วนใหญ่มีขวัญกำลังใจในระดับมากในปัจจัยจิตใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า นอกจากนี้ยังมีขวัญกำลังใจในปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา แต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต เมื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามปัจจัยต่างๆ พบว่าเพศไม่มีผลต่อขวัญและกำลังใจโดยรวม แต่บุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านความมั่นคงในงานสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับการศึกษาก็ก่อผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้คะแนนสูงกว่าในด้าน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในอนาคต และวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา ในขณะที่บุคลากรที่จบปริญญาตรีให้คะแนนสูงกว่าบุคลากรที่จบสูงกว่าปริญญาตรีในด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายการบริหาร สภาพการ

ทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความก้าวหน้าในอนาคต และวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา ส่วนในแง่ของการเข้ารับราชการ บุคลากรที่ถ่ายโอนมาจากส่วนราชการอื่นมีความคิดเห็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สูงกว่าบุคลากรที่ย้ายมาจากจังหวัดอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านปัจจัยจิตใจ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีความก้าวหน้าในสายงานก่อนพิจารณาผู้โอนย้าย ควรใช้บุคลากรให้ตรงกับสายงานที่ถนัด และพิจารณาความดีความชอบจากความรู้ความสามารถ ส่วนปัจจัยค่าจ้าง บุคลากรเสนอให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็น ให้ความเป็นกันเองในบางโอกาส และพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรมโดยไม่มีอคติ รวมถึงต้องกำหนดเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ เนื่องจากเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยจิตใจ

1.1 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานครควรมีกิจกรรมที่ให้บุคลากรในองค์กรทำร่วมกัน เช่น จัดกีฬาสร้างสัมพันธ์ในองค์กร จัดงานสังสรรค์ จัดประชุมสัมมนาบุคลากรในองค์กร เพื่อปรับปรุงทัศนคติและจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านความก้าวหน้า สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ควรมีการไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นกลาง แล้วนำผลจากการศึกษาดูงานมาประยุกต์สร้างแบบประเมินผลการทำงานของบุคลากร

2. ปัจจัยค่าจ้าง

2.1 ด้านเงินเดือน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ควรหาแนวทางในการช่วยเหลือบุคลากร หรือการกำหนดค่าตอบแทนอื่น เช่น ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ โบนัส เงินประจำตำแหน่ง เพื่อให้เพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2.2 ด้านสภาพการทำงาน สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพความเป็นอยู่และที่พักอาศัยของพนักงาน มีอาคารสถานที่ และ

ห้องปฏิบัติงานที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน จัดห้องทำงานเป็นสัดส่วน และให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านความก้าวหน้าในอนาคต สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร กำหนดแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานและการพิจารณาความดีความชอบ เป็นไปด้วยความยุติธรรม โปร่งใส เปิดโอกาส หรือสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการประเมินผลเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาโครงสร้างองค์กรและปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

ณัฐธยา ทวีวัฒนะสันตทรัพย์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. ใน *การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ดนัย กัลยาราช. (2562). ขวัญกำลังใจของครูกลุ่มโรงเรียนบ้านกลางทุ่งสะโตก อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่. ใน *การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันท์น ขีดเขียน และอรไท ชั่วเจริญ. (2560). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง. ใน *การค้นคว้าอิสระโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เบญจมาศ แดงเพ็ง. (2564). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาของอำเภอ
มายอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 2. ใน *การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

พรณัฏฐ รั้งสีกุล. (2564). ขวัญและกำลังใจของข้าราชการเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี.
ใน *การศึกษาแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น*.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สรินทรธร บุญธง. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ใน *ภาควิชาบริหารรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม
ราชูปถัมภ์.

สุรเชษฐ์ สุพร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองนครสวรรค์. ใน *วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครสวรรค์.

สุพัตรา จันทะพันธ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ส่วนท้องถิ่น ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงพลอง อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์.
ใน *การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*.
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

แสง สิงโตทอง (2563). ขวัญของคนทำงาน. *วารสารพัฒนาชุมชน*, 42(6), 22-24.

สำนักงานเขตภาษีเจริญ. (2565). *เกี่ยวกับองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตภาษีเจริญ.

_____. (2567). *จำนวนประชากร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตภาษีเจริญ.

อริชา โชติวัฒน์. (2565). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเทศบาลเมือง
ปากน้ำสมุทรปราการจังหวัดสมุทรปราการ. ใน *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*. 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.:
Harvard University 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.