



ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี :
กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต

สุวรรณ เอี่ยมประชา
นิสสา นุ่มนง

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักบริหารการจัดการเก็บภาษี กรมสรรพสามิต

เสนอโดย สุวรรณ เอี่ยมประชา
นิสิตภา นุ่มนถ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว



.....ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.จัญญา ปานเจริญ)

เลขทะเบียน.....	0199970
วันลงทะเบียน.....	1.0.ค.ย. 2551
เลขเรียกหนังสือ.....	352.66
	ส873จ
	[2550]

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ 29 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2551

หัวข้อสารนิพนธ์	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี : กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต
ชื่อผู้เขียน	สุวรรณา เอี่ยมประชา นิสสา นุ่มนง
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ
สาขาวิชา	การจัดการทรัพยากรมนุษย์
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 120 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 6 ประการ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน บุคลากรสำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรสำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
3. ด้านลักษณะงาน บุคลากรสำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
4. ด้านนโยบายขององค์กร บุคลากรสำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.5
5. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บุคลากรสำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37
6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรสำนักบริหารการจ้ดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ที่ให้คำแนะนำในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ตั้งแต่เริ่มศึกษาจนประสบความสำเร็จ

ขอขอบคุณ ท่านอาจารย์สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบคุณ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ที่ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ

ขอบคุณพ่อ แม่ และครอบครัว ที่ให้กำลังใจในการศึกษาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 10 ที่ให้กำลังใจและให้คำปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

ขอขอบคุณทุก ๆ ท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ที่มีส่วนร่วมในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ

หากการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้เกิดการผิดพลาดประการใด คณะผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สุวรรณา เอี่ยมประชา

นิสสา นุ่มนง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	5
2. ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติความเป็นมากรมสรรพสามิต.....	7
2.2 ความหมายของขบวนการปฏิบัติงาน.....	12
2.3 ความสำคัญของขบวนการปฏิบัติงาน.....	14
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขบวนการปฏิบัติงาน.....	15
2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขบวนการปฏิบัติงาน.....	20
2.6 ลักษณะของขบวนการปฏิบัติงาน.....	22
2.7 วิธีการสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน.....	23
2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขบวนการปฏิบัติงาน.....	24
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	27
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	28
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล	
4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	44
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	46
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	54
ประวัติผู้เขียน.....	61



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลภาคสนามและได้รับการตอบกลับ..... 31
4.2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 32
4.3	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามอายุ..... 32
4.4	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามสถานภาพ..... 33
4.5	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามระดับการศึกษา..... 33
4.6	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามประสบการณ์การทำงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน..... 34
4.7	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามรายได้..... 34
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านลักษณะงาน 35
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน..... 36
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 38
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน..... 39
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านนโยบายองค์กร 40
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 42
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทุกด้าน43

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 โครงสร้างการบังคับบัญชาสำนักบริหารจัดเก็บภาษี.....	11
3.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	28



บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการ
จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและกำหนดประเด็นปัญหาต่างๆ ไว้ดังนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย
- 1.3 ขอบเขตการวิจัย
- 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.5 นิยามศัพท์

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น ประกอบไปด้วยทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่
วัตถุดิบ เงินทุน เครื่องจักร และคน ที่จะสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ โดยสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้
องค์กรเหล่านั้นประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ คือ “คน” หรือ “มนุษย์”
ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักในการผลักดันองค์กรให้เกิดการพัฒนาและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

คน นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าอย่างยิ่งในสังคม สามารถมีความรู้สึกนึกคิดในสิ่งที่ถูก
ที่ควร เป็นคนดี คนไม่ดีได้ในทุกขณะ ฉะนั้น การดำรงชีวิตในสังคม เริ่มจากสังคมเล็ก ๆ ได้แก่
สังคมครอบครัว สังคมในโรงเรียน สังคมในการทำงาน สังคมในประเทศ และสังคมโลก ทุกคน
ย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow (1987 : 22) คือ ความต้องการ
ความสมหวังในชีวิต ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ความต้องการในสังคมต้องการ
เป็นเจ้าของ ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ความต้องการความสำเร็จ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพยายาม ความอดุสาหะ
ความมุ่งมั่น และความอดทนที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จ จนบางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อในด้านการ
แข่งขัน ทำให้คนขาดคุณธรรมได้ เห็นได้จากในปัจจุบัน สังคมโลกก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง
อย่างรวดเร็วในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านวัตถุ ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี และด้านวิทยาการต่าง ๆ

แต่ในทางตรงกันข้าม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกลับนำไปสู่ความตกต่ำทางจิตใจ ส่งผลให้คนขาดคุณธรรมจริยธรรม ทำให้ขาดการพัฒนาทางด้านจิตใจทำให้ขาดขวัญและกำลังใจ ให้ผู้ที่ตกอยู่ในสภาพของความไม่เป็นธรรม เกิดความท้อแท้ สิ้นหวัง ทั้ง ๆ ที่มีศักยภาพสูง แต่ไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ได้ จึงนำไปสู่การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรไว้ให้ยั่งยืน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

การบริหารงานขององค์กร ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ บุคลากร เพราะถ้าปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถก็ไม่อาจที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการได้ ปัญหาที่คือว่า ทำอย่างไรที่จะพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ซึ่งได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญให้ทุกองค์กรต้องเร่งปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม และที่สำคัญ คือ การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล

ดังนั้น ในการบริหารงาน สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง คือ การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรอยู่เสมอ เพราะขวัญและกำลังใจจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในองค์กรนั้น ๆ สุจิตรา บุญยรัตพันธ์ (2524:416) ได้ให้ความเห็นว่า หากคนมีขวัญ ความรู้สึกที่จะเสียสละร่วมแรงร่วมใจกันก็มีมาก เกิดความสามัคคีในหมู่คณะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้โดยง่าย ในทางกลับกันถ้าคนในหน่วยงานอยู่ในสภาพเสียขวัญหรือมีขวัญต่ำ ความรู้สึกระแวงไม่เชื่อมั่นและกัน การชิงดีชิงเด่นในหมู่ผู้ร่วมงานมีมาก ซึ่งจะนำไปสู่ความเบื่อหน่ายหมดกำลังใจและท้อใจ ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าในหน่วยงาน การปฏิบัติงานที่ดีมักจะเกิดจากความสามารถของบุคลากรในองค์กรที่จะต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ การรับรู้และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ตลอดจนขวัญและกำลังใจที่ดีที่บุคลากรสมควรจะได้รับจากองค์กร ที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถคงอยู่กับองค์กรได้เป็นเวลานาน

ในประเทศไทย มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนของราชการเป็นจำนวนมาก อาจเกิดจากความมั่นคงในการทำงาน ชื่อเสียง เกียรติยศ ฯลฯ ที่จะนำไปสู่การตอบรับปัจจัยพื้นฐานที่ต้องการแต่อย่างไรก็ดี ในการปฏิบัติงานราชการต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลตอบแทน (รายได้) ที่ได้ ซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับอาชีพหรือตำแหน่งที่ได้รับเท่าที่ควร การนำเอา

แรงจูงใจต่าง ๆ เข้ามาช่วย เช่น สวัสดิการ ความมั่นคง ชื่อเสียง ก็อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในส่วนราชการเหล่านั้น เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ให้กับรัฐบาลในการนำไปบริหารประเทศ เช่น ภาษีสุรา ภาษียาสูบ ภาษีไฟ ภาษีน้ำมัน ภาษียรถยนต์ ภาษียรถจักรยานยนต์ ภาษีสนามกอล์ฟ ภาษีสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็นหน่วยงานย่อย ตามภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีสำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร) เป็นผู้รวบรวมข้อมูลกลางในการวิเคราะห์สภาพปัญหา และเก็บข้อมูลในการจัดเก็บภาษีจากทั่วทั้งประเทศ

เนื่องจากในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลภาษีมียากขึ้น อาจมาจากสาเหตุ เช่น ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ตลอดจนขวัญกำลังใจที่อาจส่งผลกระทบต่อกรปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมและจัดเก็บภาษีโดยตรงจากข้อมูลในการจัดเก็บภาษีทั่วประเทศ ทำให้บุคลากรที่สังกัดสำนักบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น ต้องมีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน คือ ความละเอียดรอบคอบ และความซื่อสัตย์ เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานต้องใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมสรรพสามิตให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพสูงพร้อมที่จะตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร การศึกษา เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของสำนักบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น จะช่วยให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่และสามารถนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และหาทางแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต แบ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าใน

การทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของบุคลากร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรสายงานของ สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต จำนวนทั้งหมด 120 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต ทั้ง 6 ด้าน ประกอบไปด้วย

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน
5. ด้านนโยบายองค์กร
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1. ผู้บริหาร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต และผู้บริหารขององค์กรภาครัฐ และเอกชน ได้ตระหนักถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อการเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี

1.4.2. ผู้บริหารมีข้อมูลในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.4.3. ผู้บริหารมีข้อมูลและแนวทางในการป้องกันการลาออกของบุคลากร ทำให้บุคลากร มีความรักองค์กรมากขึ้น รวมทั้ง มีข้อมูลในการบริหาร เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร

ในด้านต่าง ๆ เช่น การสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานต่าง ๆ

1.5 นิยามคำศัพท์

กรมสรรพสามิต หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีจากสินค้า และบริการเฉพาะอย่างที่เรียกว่า "ภาษีสรรพสามิต"

สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมเก็บภาษีทุกประเภท

ภาษี หมายถึง รายได้ของรัฐที่มาจากประชาชน แบ่งออกเป็นภาษีทางตรง และภาษีทางอ้อม

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดทัศนคติ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

การยอมรับนับถือ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นชื่นชม เช่น คุณวุฒิ วิทยุติ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น และความสามารถเหล่านั้นส่งผลดีให้กับองค์กร

ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของแต่ละบุคคล

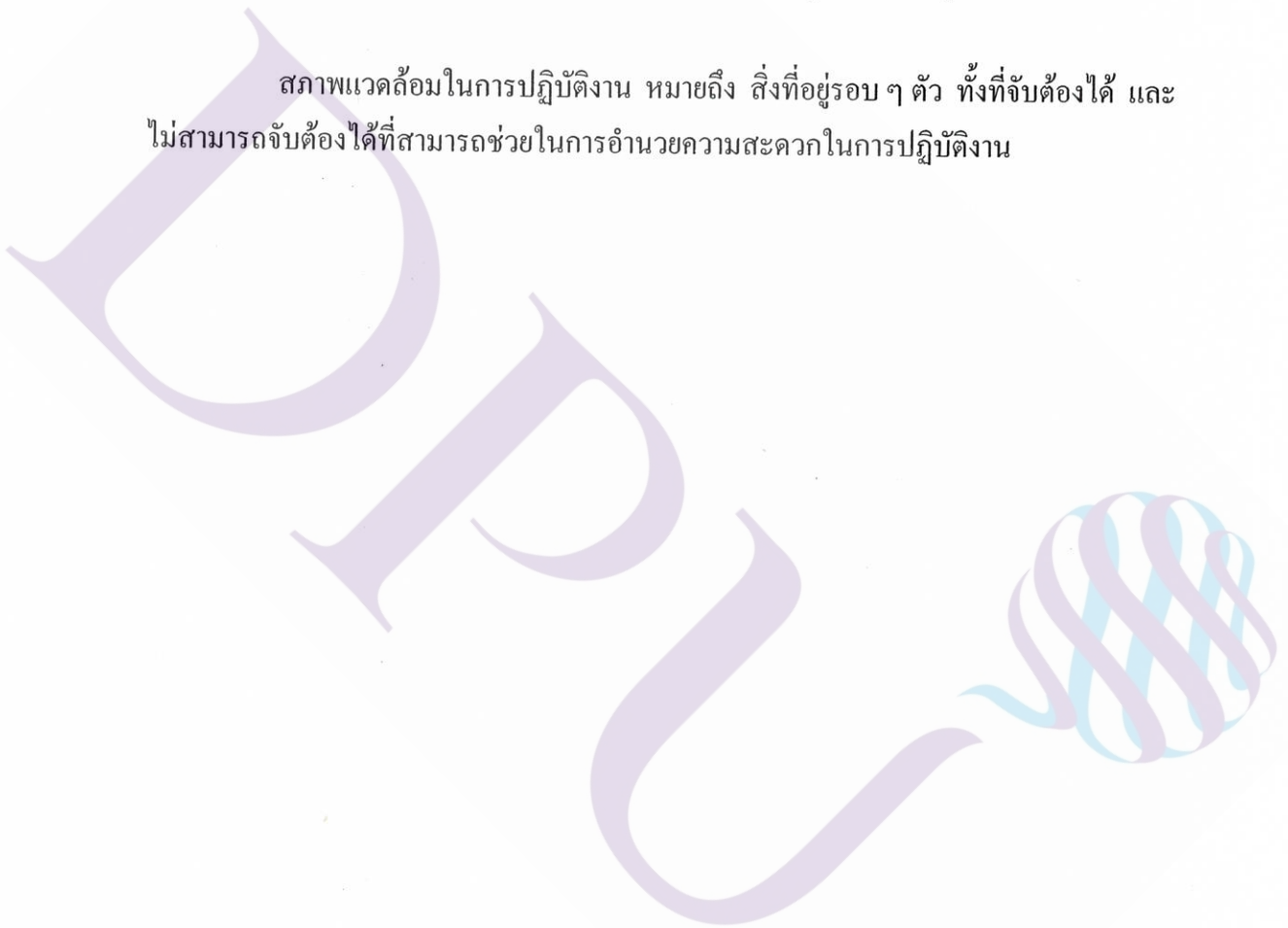
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษีกรมสรรพสามิต สามารถมองเห็นความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเองในอนาคต ได้แก่

ความรู้สึกที่มีต่อความเชื่อมั่นในการทำงาน ความรู้สึกในด้านโอกาสของตนเองที่จะมีความเจริญก้าวหน้า ในอาชีพ การพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกในเรื่องของการพิจารณาโทษ และความยุติธรรม ความรู้สึกที่มีต่อหลักความสามารถในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เช่น การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน ที่มีสิทธิในการออกคำสั่ง พิจารณาการเลื่อนขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว ทั้งที่จับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ที่สามารถช่วยในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของสำนักบริหารจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมากรมสรรพสามิต
- 2.2 ความหมายของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2.6 ลักษณะของขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน
- 2.7 วิธีการสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน
- 2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1 ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2474 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พุทธศักราช 2476 กำหนดให้กำมสรรพสามิตต์และฝิ่นเป็นกรมในกระทรวงการคลัง จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2476 โดยได้จำแนกส่วนราชการระดับกองในกรมสรรพสามิตต์และฝิ่นไว้ในมาตรา 9 แห่งพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าวว่ามีกองกลางกองสรรพสามิตต์ กองฝิ่น กองควบคุมร้านฝิ่น และกองโรงงานอยู่ในราชการกลาง

ส่วนราชการท้องถิ่น ประกอบด้วย สรรพสามิตต์และฝิ่นมณฑลสรรพสามิตต์ และฝิ่นจังหวัด สรรพสามิตและฝิ่นอำเภอ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2476 เปลี่ยนแปลงนาม กำมสรรพสามิตต์และฝิ่น เป็นกรมสรรพสามิตต์ ฉะนั้น ตั้งแต่การใช้พระราชกฤษฎีกาวางระเบียบราชการสำนักงาน และกรมในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2476 และพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมสรรพสามิต ในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช

2485 จึงใช้นามกรรมว่า กรมสรรพสามิตต์ มาโดยตลอด จน กระทั่งมีการจัดพิมพ์ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2493 อธิบาย “สรรพสามิต (สัปปะ) น. อากรที่เก็บ จากสิ่งประดิษฐ์ และผลิตขึ้นภายในประเทศว่าอากรสรรพสามิต” และมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องระเบียบการใช้สะกดลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2493 กำหนดให้ใช้ตัวสะกดตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานดังกล่าว ชื่อ กรมสรรพสามิตต์ จึงเป็น กรมสรรพสามิต ตั้งแต่บัดนั้น เป็นต้นมา

วิสัยทัศน์

บูรณาการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นธรรม ด้วยระบบงานที่ทันสมัย เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

จัดเก็บรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมาย

สินค้าและบริการที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ ได้แก่

สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า รถยนต์ เรือ แก้วและเครื่องแก้ว ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งปูพื้นอื่น ๆ รถจักรยานยนต์ หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว* แบตเตอรี่ สารทำลายชั้นบรรยากาศ โอโซน สนามแข่งม้า สนามกอล์ฟ กิจการโทรคมนาคม ไม้ดัดกลับและดิสโก้เชค สถานอาบน้ำหรือ อบตัวและนวด สลากกินแบ่ง*

หมายเหตุ * ได้รับการยกเว้นภาษี

การแบ่งส่วนราชการ

กฎกระทรวงว่าด้วยการ แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2543 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่จัดเก็บตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วย สุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ และกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่กรมจัดเก็บ

(2) ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ

(3) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับ เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม

(5) บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ

(6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ 2 ให้แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

(1) สำนักงานเลขานุการกรม

(2) กองการเจ้าหน้าที่

(3) กองคลัง

(4) กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล

(5) กองรายได้

(6) ศูนย์สารสนเทศ

(7) สำนักกฎหมาย

(8) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

(9) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

- (10) - (18) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1-9 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (19) สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
- (20) สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี 1
- (21) สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี 2
- (22) สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี 3
- (23) สำนักแผนภาษี

ข้อ 3 ในกรมสรรพสามิตให้มีกลุ่มงานด้านวิชาการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม โดยรับผิดชอบงานขึ้นตรงต่ออธิบดีกรมสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

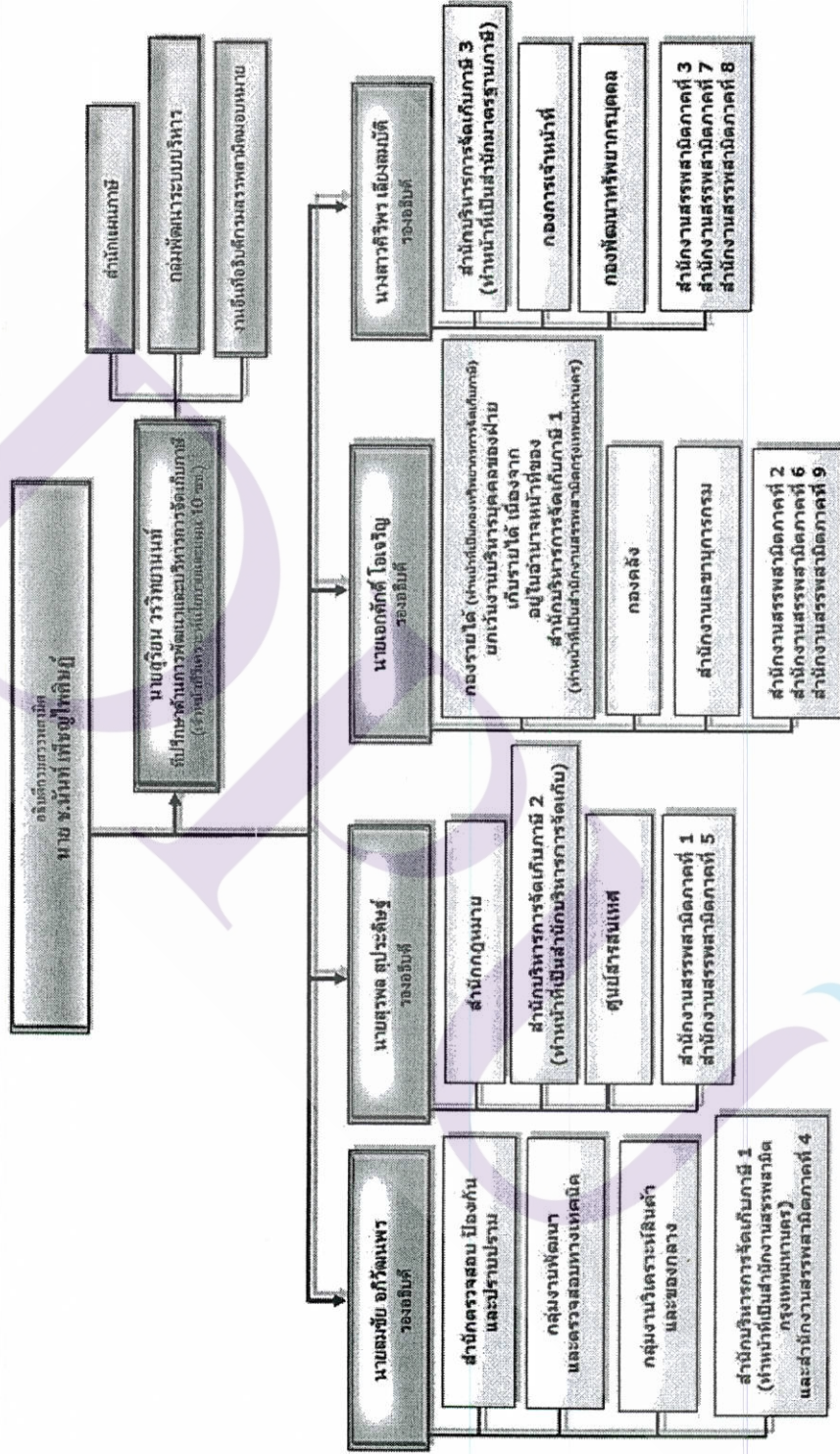
- (1) กลุ่มงานพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค
- (2) กลุ่มงานวิเคราะห์สินค้าและของกลาง

กลุ่มงานพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิคตาม (1) มีอำนาจหน้าที่

- (ก) พัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีสำหรับสินค้าหรือสถานบริการ
- (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบ การกำหนดรูปแบบ การจัดหา การติดตั้ง การควบคุม การตรวจวัด และการตรวจสอบปริมาณความจุของภาชนะเก็บ หรือภาชนะบรรจุสินค้า บรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ ของสินค้าที่กรมจัดเก็บ ตลอดจนตรวจสอบการทำงานของระบบ อุปกรณ์ และเครื่องมือวัด ปริมาณสินค้าเพื่อการคำนวณภาษี
- (ค) พิจารณาการขออนุญาตก่อสร้าง ปรับปรุงโรงงานหรือคลังสินค้าทัณฑ์บน รวมทั้งตรวจสอบภาชนะบรรจุสินค้าที่อยู่ในความควบคุมของกรม
- (ง) พิจารณา ตรวจสอบ และกำกับดูแลการทำงานของเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆ
- (จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

กลุ่มงานวิเคราะห์สินค้าและของกลางตาม (2) มีอำนาจหน้าที่

- (ก) พัฒนาวิธีการวิเคราะห์สินค้า
- (ข) ตรวจสอบวิเคราะห์คุณสมบัติสินค้าสรรพสามิต รวมทั้งพิจารณาอนุญาตการใช้สิทธิลดหย่อน ยกเว้น หรือคืนภาษีแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตามที่กฎหมายกำหนด
- (ค) ตรวจสอบพิสูจน์ของกลางสินค้าสรรพสามิต
- (ง) พิจารณาตรวจสอบกรรมวิธีการผลิต และสูตรการผลิตสินค้าสรรพสามิต
- (จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย



ที่มา : กรมสรรพสามิต
 ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบังคับบัญชาสำนักบริหารจัดเก็บภาษี

2.2 ความหมายของขวัญในการปฏิบัติงาน

Awn,Leiberman (1977 : 36) ได้กล่าวถึงขวัญ หมายถึง ระดับการกระทำ ความสนใจ ความพึงพอใจของกลุ่ม

Edwin B.E. (1967:416-417) ได้ให้ความหมายของคำว่า ขวัญ คือ สภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือกัน ประสานงานกัน

Felix A. Nigro (1963 : 38) ได้ให้ความหมายของคำว่า ขวัญในด้านความรู้สึกไว้ว่า ขวัญ คือ ความรู้สึกที่มีหรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

Gillmer,B.Von Haller (1971:253) ได้ยืนยันว่า ทักษะคติ (Attitude) ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดขวัญดี ความพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ได้แก่ การจูงใจและองค์ประกอบนอก ซึ่งออกมาในรูปที่เห็นได้ เช่น รางวัล

Kieth Davis (1962 : 261) ได้ให้ความหมายว่า ขวัญ หมายถึง ทักษะคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและต่อความร่วมมือกัน โดยสมัครใจและอย่างเต็มความสามารถของแต่ละบุคคลในหน่วยงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดในองค์การ

Negro,F.A. (1993 : 583) ได้ให้ความหมายว่า ขวัญ คือ ความรู้สึก ท่าที หรือพฤติกรรมของกลุ่มที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อ ไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

ณัฐพล ชันธไชย (2517 : 450) ได้กล่าวว่า ขวัญ เป็นสภาพของจิตใจ ความรู้สึก พฤติกรรม ท่าที หรือทักษะคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กำลังขวัญในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล คือ ทักษะคติที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน กลุ่มทำงาน และเพื่อนร่วมงานทุกระดับ

บุญนาค ทวีไพศาล (2544 : 22) ขวัญ หมายถึง ปฏิบัติความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ทักษณคติ ทำที่ และอารมณ์ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่องานที่ทำ และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

ภิญโญ สาร (2516 : 192-194) ได้ให้ความหมายว่า ขวัญ หมายถึง น้ำใจที่อยากจะทำงานให้ดีโดยสมัครใจ และมีความสุขกับงาน เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารละเลยไม่ได้ ผู้บริหารที่ดีก็เหมือนแม่ทัพที่ดี คือ เวลาออกรบขวัญของทหารเป็นเรื่องใหญ่ แม่ทัพทุกคนจะต้องใช้เทคนิค นานาประการให้ทหารมีกำลังใจ และมีขวัญดีก่อนจึงจะออกรบได้

เสนาะ ดิยาว (2535 : 293) กล่าวว่า ขวัญ คือ สภาพทางจิตใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคนหรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวังและความตั้งใจ

วิจิตร อาวะกุล (2534 : 260) สรุปว่า ขวัญ หมายถึง สภาพของอารมณ์ จิตใจ และน้ำใจ ที่จะนำไปสู่การทำงานด้วยความตั้งใจและทำงานให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้

อุทัย หิรัญโต (2516 : 158) กล่าวว่า ขวัญ คือ สภาวะแห่งจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นองค์ประกอบแห่งพฤติกรรมในการแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความรัก หมั่น ความเฉลียวฉลาด ความไม่มีชีวิตชีวา

จากความหมายที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความ พอสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของความรู้สึก ทักษณคติ พฤติกรรม ทางด้านบวกและทางด้านลบของบุคคล และกลุ่มบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.3 ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานในองค์การหนึ่ง ๆ สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารและองค์การต้องกระทำ คือ การให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด เนื่องจากบุคลากรที่มีขวัญและกำลังใจที่ดี ย่อมส่งผลต่อการทำงานที่ดีตามมาด้วย

Keith Davis (1967 : 371) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ “ขวัญ” ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความจงรักภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การนั้นเป็นองค์การที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความเชื่อมั่นในองค์การของตน

สมพงษ์ เกษมสิน (2512 : 20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญพอสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดีมีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังรวมในกลุ่ม ทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

อุทัย หิริญโตะ (2531 : 161-162) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญไว้ ดังนี้

1. ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญจะเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรเกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่อยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญจะสร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ
5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
6. ขวัญจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางใจและทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่านาน

จากความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติตามแนวคิดของนักวิชาการ พอสรุปได้ว่า ขวัญ จะทำให้เกิดแรงจูงใจ ความร่วมมือ ทัศนคติที่ดี ความจงรักภักดี ที่มีต่อการปฏิบัติงาน และส่งผลดีต่อองค์กร ถ้าองค์กรใดปราศจากขวัญ ย่อมส่งผลเสียแก่องค์กรได้

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่อยู่ในองค์กร เพราะขวัญและกำลังใจจะเป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรเหล่านั้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือคุณลักษณะของมนุษย์ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ Maslow

Maslow (1987) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ด้านปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เพื่อเป็นสิ่งดำรงชีวิตประจำวันให้สามารถอยู่รอดได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs)

มนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยให้กับตัวเองไม่ปฏิบัติงานหรือดำเนินชีวิตด้วยความเสี่ยง ต้องการความมั่นคงในชีวิต กล่าวคือ มีหน้าที่การงานที่มั่นคง แน่นนอน ช่วยเสริมสร้างให้ตนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข มีสวัสดิการที่ดี

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs)

ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการความเข้าใจ การยอมรับในสังคม และความรักจากเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างปกติสุข มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem or Egoistic)

มนุษย์มีความคิดเป็นของตนเอง มีการทำงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ เฉพาะตัวสิ่งหนึ่งที่มนุษย์มีความต้องการ คือ การได้รับความยกย่องนับถือ มีผู้อื่นให้ความสนใจ เช่น การได้รับเกียรติ การได้รับความเอาใจใส่ การได้รับคำชม เป็นต้น นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความต้องการการยกย่องนับถือกับตนเอง เช่น ความเชื่อมั่นตนเอง ความเป็นอิสระ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถของตนเองได้

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Self Realization or Self Actualization Needs)

เป็นความต้องการอย่างสูงสุดที่ทุกคนปรารถนา เช่น ในการทำงาน ความสำเร็จอาจมาจากการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงมีการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้รับความสำเร็จเหล่านั้น รวมไปถึงการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีของ Maslow สามารถอธิบายได้ว่า มนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เปรียบเทียบได้กับความต้องการพื้นฐานของบุคลากรสำนักบริหารการจดทะเบียนพาณิชย์ กรมสรรพสามิต ประการที่หนึ่งความต้องการดำรงชีวิต คือ ความต้องการด้านปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยในการดำรงชีวิตประจำวัน ประการที่สอง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย คือ ความต้องการความปลอดภัยในการทำงาน งานที่ต้องไม่เสี่ยงจนเกินไป ประการที่สามความต้องการทางสังคม คือ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ประการที่สี่ความต้องการการยกย่องนับถือ คือ เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ก็ต้องการคำชมเชย หรือได้รับเกียรติในด้านต่าง ๆ และประการที่ห้าความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ คือ เมื่อตนสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย ก็ย่อมต้องการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นซึ่งทฤษฎีดังกล่าวจะทำให้บุคลากรเกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน เนื่องจากมีแรงจูงใจที่สามารถทำให้บุคลากรเกิดความรักในงานที่ทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

Herzberg (1966) ได้เสนอแนวคิดถึงความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยต่ำ (Hygiene Factors)

หมายถึง เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรตลอดเวลา ถ้าไม่มีปัจจัยดังกล่าว อาจส่งผลให้บุคลากรไม่อยากปฏิบัติงาน และทำให้งานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยต่ำประกอบไปด้วย

1.1 เงินเดือน (Salary)

เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร การให้เงินเดือนที่เหมาะสมกับงาน ย่อมทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานได้

1.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate Peers)

การติดต่อสื่อสาร ประสานงานซึ่งกันและกัน ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับการทำงาน มีความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ถ้าบุคคลใดขาดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ย่อมส่งผลเสียมากกว่าผลดีในการปฏิบัติงาน

1.3 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administrative)

คือ การบริหารจัดการองค์กรที่ดี รวมไปถึงการสื่อสารภายในที่ต้องมีความแน่นอน ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.4 สถานะทางอาชีพ (Status)

คือ การมีอาชีพเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้ ความสามารถของบุคคลได้

1.5 การบังคับบัญชา (Supervision Techniques)

เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมไปถึงภาวะผู้นำ ที่จะสามารถช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

1.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)

คือ การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตามความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ของแต่ละบุคคล รวมไปถึงความก้าวหน้าในวิชาชีพนั้น ๆ ด้วย

1.7 ชีวิตส่วนบุคคล (Personal Life)

คือ ทักษะ ความรู้สึกรู้คิดของแต่ละบุคคล อาจเป็นผลที่ได้รับจากการทำงาน เช่น การได้รับหน้าที่ให้ปฏิบัติงานในต่างจังหวัด ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากต้องห่างจากครอบครัว เป็นต้น

1.8 ความมั่นใจในงาน (Security)

เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพที่ทำ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจหรือกระตุ้น (Motivator Factors)

หมายถึง ปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักงาน รักองค์กร อยากปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รู้สึกพอใจในผลสำเร็จเหล่านั้น

2.2 การได้รับการยกย่อง (Recognition)

ถือเป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เพราะอาจเกิดจากการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การได้รับเกียรติต่าง ๆ

2.3 ลักษณะของงาน (The Work Itself)

เป็นงานที่น่าสนใจ เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลที่ได้รับความท้าทาย และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อช่วยสร้างผลงานและนำไปพัฒนาตนเองช่วยสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

คือ ความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ทำให้สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

2.5 ความเจริญเติบโต และความก้าวหน้า (Advancement)

การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม เป็นต้น ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี ที่จะนำเอาความรู้ความสามารถที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิตได้ คือ ปัจจัยค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน เช่น เงินเดือนที่เหมาะสม นโยบายขององค์กรที่ชัดเจน ส่งผลให้การทำงานเกิดความชัดเจน ลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจหรือกระตุ้น เป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักงาน และรักองค์กร เช่น การได้รับการยกย่อง เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ประการ จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามกำลังความสามารถ รวมไปถึงการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้อย่างเต็มที่ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

Douglas McGregor (1960) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumption)

โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้ คือ ถ้ามีการมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถของแต่ละบุคคลย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นไม่สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี

1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับและควบคุมสั่งการและใช้วิธีการลงโทษ หรือใช้กฎระเบียบต่าง ๆ เข้ามาช่วย เพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจกับการถูกบังคับ ต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumption)

2.1 มนุษย์ใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบ แต่ยังมีแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์ และความคิดสร้างสรรค์

2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉื่อยฉาบของความเป็นมนุษย์ โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการบริหารงานบุคคลของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและบำรุงขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิตได้ เช่น การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน ให้อิสระในการปฏิบัติงาน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สามารถแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดจากขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงาน โดยได้มีผู้เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ไว้อย่างมากมาย ดังนี้

Wiles, Kimball (1955 : 57-59) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความมั่นคงและการดำเนินชีวิตอย่างผาสุก
2. ความพึงพอใจในสภาพงาน
3. ความรู้สึกมีส่วนร่วม
4. การปฏิบัติอย่างยุติธรรม
5. ความรู้สึกในความสำเร็จในงาน
6. ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญ
7. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
8. การได้รับการยกย่องนับถือ

บุญทัน ดอกไธสง (2520 : 94) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญของบุคคลไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factor) ได้แก่
 - 1.1 การมีงานทำและได้รับค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.2 การมีเงินเดือนและการได้รับค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.3 การมีบำเหน็จ บำนาญ
2. ปัจจัยทางมนุษย์ (Human Factor) ได้แก่
 - 2.1 การได้งานที่ไม่ยากหรือไม่ถูกบังคับให้ทำ
 - 2.2 การเข้ากับสมาชิกได้ดี
 - 2.3 การเข้ากับผู้บริหารได้ดี
 - 2.4 การมีโอกาสผลิตงานดีเด่นออกมา
 - 2.5 การมีโอกาสทำในสิ่งที่ตนชอบ
3. ปัจจัยอื่น ๆ (Other Factor) ได้แก่
 - 3.1 การมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้น
 - 3.2 การมีสภาพที่ทำงานดี

จากปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้สนใจศึกษาข้างต้น สามารถเปรียบเทียบกับการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ได้ว่าปัจจัยพื้นฐานที่มีผลโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ การมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ตนเองชอบ การมีส่วนร่วม ย่อมส่งผลต่อขวัญที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ กล่าวคือ ถ้าไม่มีปัจจัยต่าง ๆ ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้รับขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง

แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่เป็นบทสรุปของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน คือ การนำเอาทฤษฎีต่าง ๆ ไปใช้ รวมไปถึงการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับงานและองค์กร

2.6 ลักษณะของขวัญในการปฏิบัติงาน

การสังเกตพฤติกรรม การแสดงออกภายนอก ผู้บริหารองค์กร ผู้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถสังเกตคุณลักษณะของบุคลากรในที่ทำงานได้ว่า บุคลากรมีลักษณะของขวัญที่ดีหรือไม่ดีในการปฏิบัติงานหรือไม่เพียงใด ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างของนักวิชาการที่เคยศึกษาด้านลักษณะของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Dale Yoder และคณะ (1958:4) ได้กล่าวถึงการพิจารณามูลค่าที่มีขวัญที่ดีจากลักษณะดังต่อไปนี้

1. การรวมกลุ่มอย่างเหนียวแน่น
 2. การมีกำหนดเป้าหมายของกลุ่มไว้
 3. มีความมุ่งหวังที่จะให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุผลสำเร็จแต่ละบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ
- เข้ามาร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มนั้น

วิจิตร อาวะกุล (2526:216) ได้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดี และขวัญไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. **ลักษณะขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน**
 - 1.1 การแสดงออกของบุคคลในการสร้างบรรยากาศของหน่วยงาน มีความแจ่มใส ร่าเริง
 - 1.2 การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย รวดเร็ว ไม่ขัดแย้ง การงานไม่ผิดพลาด ความถูกต้องแม่นยำสูง เชื่อถือได้
 - 1.3 การทำงานของบุคคลสนุกและเพลิดเพลินกับงาน ตั้งใจและสนใจงาน
 - 1.4 สมาชิกในหน่วยงานจะช่วยเหลือกันเสนอแนะ ช่วยชี้ข้อแก้ไขในการปรับปรุงงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
 - 1.5 การวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจ
 - 1.6 สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำหรือในยามฉุกเฉิน เร่งด่วน ฯลฯ
 - 1.7 ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษ นอกเหนือไปจากงานหน้าที่ด้วยความภูมิใจเต็มใจ ด้วยความขี้มั่นเข้มแจ่มใส

1.8 แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม สมาชิกในหน่วยงานก็ยังคงดำรงสภาพความเป็นปกติสุขคืออยู่อย่างเดิม

2. ลักษณะของขวัญที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน

2.1 มีอาการหวาดผวา ตื่นเต้น ตื่นตระหนกตกใจต่อข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ง่าย แม้มีเหตุการณ์เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็มีการวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องใหญ่โต มีข่าวลือ และการซุบซิบนินทาว่าร้ายกันมาก

2.2 มีอาการชบเซา เศร้าสร้อย บุคคลไม่ค่อยรื่นเริงแจ่มใส มักแสดงอาการมีนชา บึ้งตึง เฉื่อยชา เงื่องหงอยในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

2.3 มีการขาด ลา การมาทำงานสายเพิ่มขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่จะต้องทำมาก

2.4 การทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน เชื่อถือไม่ได้และมีอาการผิดปกติ

2.5 มีการลาออก โยกย้ายงาน ในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ

2.6 ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน มีการทะเลาะเบาะแว้งแก่งแย่งชิงดีกัน อิจฉาริษยา กระทบกระทั่งกันในระหว่างบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน

2.7 วิธีการสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน

บรรยงค์ โตจินดา (2541:6) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญและบำรุงขวัญให้กับบุคลากร ดังนี้

1. การให้ค่าตอบแทนที่เป็นแรงจูงใจ รางวัลอาจเป็นลักษณะโบนัสหรือหุ้นส่วนที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานซื้อหุ้นในราคาถูกลง หรือให้เป็นค่าตอบแทนความสามารถความตั้งใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารและบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เมื่อผู้บริหารเข้าใจพนักงานเป็นอย่างดี ความขัดแย้งต่าง ๆ ก็จะลดน้อยลง

3. บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงและพอใจในการทำงาน พนักงานสามารถอยู่ได้โดยไม่กังวลเรื่องการไล่ออก ให้ออก แต่มีรางวัลให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี

4. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เข้าถึงปัญหาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน

5. มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในการทำงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้น มั่นคง และยั่งยืนตลอดไป ด้วยความรักพวกพ้องที่สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นทีมงาน ซึ่งจะช่วยลดความอวดคืออวดเก่งคนเดียวให้หมดไป

2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน

สมชาย น้อยน้ำ (2540:66) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ขวัญกำลังใจของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลางเรียงจากลำดับมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความรู้สึพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความรู้สึในการยอมรับนับถือ ด้านความรู้สึที่มั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึที่ก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึต่อสถานภาพของการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึประสบความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึต่อผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งทางการบริหาร พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน กลุ่มที่ 1 มีขวัญกำลังใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ด้านความรู้สึที่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 มีขวัญกำลังใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และด้านความรู้สึในการยอมรับนับถือ กลุ่มที่ 3 มีขวัญกำลังใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสาย ก. สาย ข. และสาย ค. มีขวัญกำลังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความรู้สึที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึที่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้สึต่อสถานภาพการปฏิบัติงาน สาย ก. มีขวัญกำลังใจสูงกว่าสายอื่น ๆ ทั้ง 3 ด้านแรก ในด้านสุดท้าย สาย ค. มีขวัญกำลังใจสูงกว่าสายอื่น ๆ

วรวิทย์ สุขวัชรินทร์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อ้อมใหญ่ศิริชัย (1991) จำกัด พบว่า ระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง อาทิเช่น เงินเดือนและสวัสดิการ การบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

สมควร บุพพณสมัย (2543:28) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ศึกษากรณี บริษัทของกิจ เท็กไทล์ จำกัด พบว่า พนักงานแผนกทอผ้ากับพนักงานแผนกซ่อมบำรุง มีขวัญกำลังใจด้านค่าตอบแทน และด้านผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับขวัญกำลังใจด้านการบริหารงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สุบิน ฉัตรคอน (2532) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 404 คน และลูกจ้างประมาณจำนวน 274 คน รวม 678 คน ผลปรากฏว่า ทั้งข้าราชการและลูกจ้างประจำมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ลักษณะของงานหน่วยงานที่สังกัด ขวัญกำลังใจของข้าราชการไม่มีความแตกต่างกัน แต่ขวัญกำลังใจของลูกจ้างประจำจะมีความแตกต่างกันในด้านอายุ อายุราชการ การศึกษา ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด

มาลินี อยุธยาเย็นและคณะ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคตะวันตก สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก พบว่า

1. ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคตะวันตก สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการบริหาร ด้านสังคม และด้านสภาพขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง
2. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลเครือข่ายภาคตะวันตก สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ที่มีอายุ ตำแหน่ง และรายได้ต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
3. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลเครือข่ายภาคตะวันตก สังกัดสถาบันพระบรมราชชนกที่มี เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จตุพร วงศ์ศรีเผือก (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ ตอนกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับในการทำงาน และความมั่นคงด้านนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพด้านสวัสดิการของหน่วยและด้านสภาพการทำงานและความรับผิดชอบ ในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการต่อนกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) พบว่า ข้าราชการและพนักงานราชการต่อนกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ชั้นยศ เงินเดือน (รายได้) อายุราชการ (ประสบการณ์การทำงาน) ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ที่จะแสดงให้เห็นถึงทัศนคติ ความรู้สึกรที่มีต่อการปฏิบัติงานอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้ อีกทั้งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีต่อไป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ประชากรในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

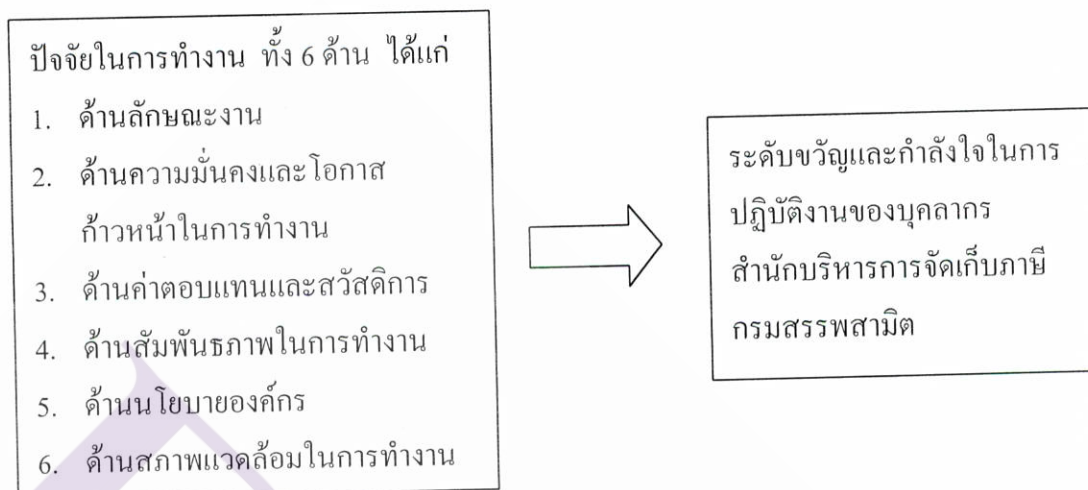
- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน
5. ด้านนโยบายองค์กร
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวในสังกัด สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต จำนวนประชากรทั้งหมด 120 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาทฤษฎีของ Herzberg เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างคำถาม จำนวน 36 ข้อ ให้เนื้อหาครอบคลุมกับขวัญและกำลังใจในการ

ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรง ก่อนนำไปแจกจ่ายให้กับประชากรที่จะศึกษา

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับบุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต จำนวนประชากรทั้งหมด 120 คน และรวบรวมแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่กำหนด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และระดับรายได้ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ (percentage) ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีองค์ประกอบของปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน
5. ด้านนโยบายขององค์การ
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธี ไทเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธี ไทเคิร์ต (Likert) ซึ่งมี
เกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย
- คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายระดับขวัญและกำลังใจของบุคลากร สำนักบริหาร
การจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต เป็น 5 ระดับ ซึ่งแบ่งการประเมินได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับต่ำมาก
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับต่ำ
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง
- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูงมาก

แบบสอบถามตอนที่ 3 เนื่องจากเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถ
แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์
เนื้อหาโดยรวมและนำมาอภิปรายในรูปแบบเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต จำนวนทั้งหมด 120 คน ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหาโดยรวมเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากร จำนวน 120 ชุด และได้รับการตอบกลับ จำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลภาคสนามและได้รับการตอบกลับ

แบบสอบถาม	จำนวนชุด	คิดเป็นร้อยละ
ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง	120	100
ได้รับตอบกลับ	120	100
แบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมีความสมบูรณ์	120	100

4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และระดับรายได้ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และสถิติร้อยละ (percentage) ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

ข้อมูลทางด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ทั้งหมด 120 คน เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	42	35
หญิง	78	65
รวม	120	100

ข้อมูลทางด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 20 –30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30	38	31.7
31 - 40	59	49.2
41 - 50	18	15
51 ปีขึ้นไป	5	4.1
รวม	120	100

ข้อมูลทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ผู้ที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และผู้ที่มีสถานภาพอื่น ๆ (หย่า, หม้าย, แยก) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	70	58.3
สมรส	47	39.2
อื่นๆ	3	2.5
รวม	120	100

ข้อมูลทางด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	16.7
ปริญญาตรี	85	70.8
ปริญญาโท	15	12.5
รวม	120	100

ข้อมูลทางด้านประสบการณ์การทำงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามประสบการณ์การทำงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	14	11.7
5 – 10 ปี	47	39.1
11 – 20 ปี	45	37.5
มากกว่า 20 ปี	14	11.7
รวม	120	100

ข้อมูลทางด้านรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	24	20
10,001 – 20,000 บาท	71	59.2
20,001 – 30,000 บาท	23	19.2
30,001 – 40,000 บาท	2	1.6
รวม	120	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแบ่งตาม ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน *ด้านลักษณะงาน*

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ และกำลังใจ
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถใช้ ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่	3.65	0.84	สูง
2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.59	0.86	สูง
3. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ ความสามารถของ ท่าน	3.67	0.90	สูง
4. ท่านเข้าใจในรายละเอียดของงานที่ท่านปฏิบัติได้ อย่างแท้จริง	3.83	0.69	สูง
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย	4.08	0.59	สูง
รวม	3.76	0.64	สูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ด้านลักษณะงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.59-4.08 โดยสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรสำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$)

ลำดับที่ 2 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถเข้าใจในรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.83$)

ลำดับที่ 3 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ตรงกับรู้ความสามารถของตนเอง ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$)

ลำดับที่ 4 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.65$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญและกำลังใจ
6. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.59	0.91	สูง
7. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.39	0.94	ปานกลาง
8. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	3.53	0.94	สูง
9. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่าน	3.43	1.08	ปานกลาง
10. ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะโอนย้าย หรือลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่	2.93	1.04	ปานกลาง
รวม	3.37	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.93 - 3.59 โดยสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความรู้ที่มั่นคงในหน้าที่การงาน ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.59$)

ลำดับที่ 2 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.53$)

ลำดับที่ 3 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$)

ลำดับที่ 4 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความคิดที่จะโอนย้าย หรือลาออกจากงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญและกำลังใจ
11. ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน	3.13	1.04	ปานกลาง
12. ท่านได้รับค่าตอบแทนจาก ค่าล่วงเวลา และอื่น ๆ ด้วยความเหมาะสม	3.40	1.17	ปานกลาง
13. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.16	1.24	ปานกลาง
14. ท่านรู้สึกพอใจในด้านสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน	3.23	1.29	ปานกลาง
15. รายได้ของท่านเพียงพอที่จะเลี้ยงชีพตนเอง และครอบครัวได้อย่างมีความสุข	3.07	1.11	ปานกลาง
รวม	3.20	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.07 - 3.40 โดยสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทนจาก ค่าล่วงเวลา และอื่น ๆ ด้วยความเหมาะสม ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

ลำดับที่ 2 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจในด้านสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$)

ลำดับที่ 3 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ลำดับที่ 4 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับรายได้เพียงพอที่จะเลี้ยงชีพตนเอง และครอบครัวได้อย่างมีความสุข ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญและกำลังใจ
16. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเองกับท่าน	3.93	0.98	สูง
17. ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี	4.06	0.78	สูง
18. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือ ขอรับคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	3.69	1.01	สูง
19. บุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคี และร่วมมือกันปฏิบัติงาน	3.66	0.97	สูง
20. เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานหรือเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้	3.82	1.00	สูง
รวม	3.84	0.77	สูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.66 - 4.06 โดยสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$)

ลำดับที่ 2 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเอง ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$)

ลำดับที่ 3 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานหรือเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.82$)

ลำดับที่ 4 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือ ขอรับคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.69$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคี และร่วมมือกันปฏิบัติงาน ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.66$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านนโยบายขององค์กร

ด้านนโยบายขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญและกำลังใจ
21. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน	3.83	1.06	สูง
22. ท่านคิดว่าโครงสร้างและการบริหารงานของหน่วยงานของท่านที่เป็นอยู่ปัจจุบันเหมาะสม	3.68	1.10	สูง
23. ระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติงานรวมทั้งในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบมีความชัดเจน	3.69	1.08	สูง
24. หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน จนไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน	2.95	0.99	ปานกลาง
25. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.60	0.81	สูง
รวม	3.55	0.73	สูง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ด้านนโยบายขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.95 - 3.83 โดยสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับหน่วยงานที่มีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจนในระดับสูง ($\bar{X} = 3.83$)

ลำดับที่ 2 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติงานรวมทั้งในส่วนงานที่รับผิดชอบมีความชัดเจน ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.69$)

ลำดับที่ 3 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับโครงสร้างและการบริหารงานของหน่วยงานมีความเหมาะสม ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.68$)

ลำดับที่ 4 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ($\bar{X} = 3.60$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับหน่วยงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน จนไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญและกำลังใจ
26. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง ความสะอาด ส่งเสริมช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก	3.68	0.87	สูง
27. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.72	0.86	สูง
28. ท่านสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี	3.78	0.79	สูง
29. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับหน้าที่ได้โดยสะดวก	3.98	1.00	สูง
30. ท่านได้รับข่าวสารที่ท่านควรทราบจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ	3.88	0.99	สูง
รวม	3.81	0.76	สูง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 - 3.98 โดยสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับหน้าที่ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$)

ลำดับที่ 2 บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการได้รับข่าวสารที่ท่านควรทราบจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$)

ลำดับที่ 3 บุคลากรสำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการใช้วัสดุครุภัณฑ์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดีในระดับสูง ($\bar{X} = 3.78$)

ลำดับที่ 4 บุคลากรสำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับหน่วยงานมีวัสดุครุภัณฑ์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.72$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรสำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสะอาด ส่งเสริมช่วยให้ปฏิบัติงานได้สะดวก ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทุกด้าน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญและกำลังใจ
ด้านลักษณะงาน	3.76	0.64	สูง
ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.37	0.76	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.20	0.98	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	3.84	0.77	สูง
ด้านนโยบายขององค์กร	3.55	0.73	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.81	0.76	สูง
รวม	3.59	0.61	สูง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ปรากฏว่า ทุกด้านมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เนื้อหาโดยรวมเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนวความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจดทะเบียนภาษี กรมสรรพสามิต โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน ในการปฏิบัติงานควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และควรมีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมไปถึงในด้านการมอบหมายงาน ควรใช้หลัก Put the right man can the right job เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรจัดให้มีสวัสดิการบางอย่างที่ข้าราชการได้รับบางส่วน เป็นของลูกจ้างบ้าง การคุ้มครองในเรื่องการศึกษา และค่ารักษาพยาบาล

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ควรมีกิจกรรมที่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเข้ามา ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันนอกเหนือจากงาน เช่น ท้ายประจำปี หรือกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาควรกล้าตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว และรับฟังแนวทางการขอคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านนโยบายขององค์กร ในการสอบแข่งขันภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างพนักงาน ข้าราชการ ยังขาดความยุติธรรม ทำให้คนที่มีความสามารถไม่ได้รับการบรรจุ ในด้านการประเมินผลงาน ต้องโปร่งใส เป็นธรรม และมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงในการปฏิบัติงานยังคงมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งชั้นวรรณะ เช่น ข้าราชการกับลูกจ้างเป็นต้น ควรให้ความเสมอภาคกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดสรรสถานที่ทำงานให้เป็นระบบระเบียบ สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ เช่น ความสะอาดในสถานที่ทำงาน การจัดเก็บเอกสารที่มีระเบียบมากขึ้น เป็นต้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ในครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจของ บุคลากร โดยแบ่งเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและโอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายองค์การ ด้านสัมพันธภาพ ในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไป ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านต่าง ๆ ต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65) มีอายุเฉลี่ย ในช่วง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 49.2) สถานภาพโสด (ร้อยละ 58.3) จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.8) ประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ย 5 – 10 ปี (ร้อยละ 39.1) โดยส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 59.2)

ส่วนที่ 2 ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต

ผลการวิจัย พบว่า ระดับขวัญและกำลังใจของบุคลากร สำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต แยกตามปัจจัยในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน บุคลากรสำนักบริหารการ จัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.8

2. **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

3. **ด้านลักษณะงาน** บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

4. **ด้านนโยบายขององค์กร** บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.5

5. **ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

6. **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ ดังนี้

ในการปฏิบัติงานควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และควรมีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมไปถึงในด้านการมอบหมายงาน ควรใช้หลัก Put the right man on the right job เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการปฏิบัติงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จัดให้มีสวัสดิการบางอย่างที่ข้าราชการได้รับบางส่วนเป็นของลูกจ้างบ้าง การคุ้มครองในเรื่องการศึกษา และค่ารักษาพยาบาล มีการจัดกิจกรรมที่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเข้ามาทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันนอกเหนือจากงาน เช่น เทียวประจำปี หรือกีฬาเชื่อมสัมพันธ์ รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาควรกล้าตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว และรับฟังแนวทางการข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับการสอบแข่งขันภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นลูกจ้าง พนักงาน ข้าราชการ ยังขาดความยุติธรรม ทำให้คนที่มีความสามารถไม่ได้รับการบรรจุ ตลอดจนการประเมินผลงาน ต้องโปร่งใส เป็นธรรม และมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงในการปฏิบัติงานยังคงมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งชั้นวรรณะ เช่น ข้าราชการกับลูกจ้างเป็นต้น ควรให้ความเสมอภาคกัน ในการปฏิบัติงานควรมีการจัดสรรสถานที่ทำงานให้เป็นระบบระเบียบ สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานได้ เช่น ความสะอาดในสถานที่ทำงาน การจัดเก็บเอกสารที่มีระเบียบมากขึ้น เป็นต้น

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก มีดังนี้

ขวัญและกำลังใจระดับปานกลาง

- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ส่วนใหญ่ ยังต้องการค่าตอบแทนและสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา และรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ถัดดา แสงเมือง (2548) ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

- ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ต้องการความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ

ขวัญและกำลังใจระดับสูง

- ด้านนโยบายขององค์กร แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีความเข้าใจในนโยบายขององค์กรในระดับที่ค่อนข้างดี ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย

- ด้านลักษณะงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีความเข้าใจในลักษณะของการทำงาน สามารถเข้าใจรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดี

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีสัมพันธภาพในการทำงานที่ดี ทำให้ลดความเครียดจากการทำงานได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คือ ควรมีการเพิ่มค่าล่วงเวลาให้เหมาะสมกับงานที่ทำ การจัดหาสวัสดิการให้มากขึ้น โดยเฉพาะสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลของลูกจ้าง และพนักงานราชการ ให้มีมากขึ้น

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ข้อเสนอแนะ คือ การสร้างมาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความรู้สามารถอย่างแท้จริง มีความยุติธรรมในการพิจารณา และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการประเมิน เช่น การประเมินแบบ 360° เป็นต้น

ด้านนโยบายขององค์กร มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 ข้อเสนอแนะ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การทำคู่มือเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถศึกษาและปฏิบัติงานตามนโยบายต่าง ๆ ได้

ด้านลักษณะงาน มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ข้อเสนอแนะ คือ การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การจัดโครงสร้างการทำงานที่มีระบบชัดเจน การทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการศึกษาอบรมการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติมากขึ้น

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับขวัญและกำลังใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ข้อเสนอแนะ คือ การปรับปรุงในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มสัดส่วนของพื้นที่ในการทำงาน การจัดหาอุปกรณ์ทำงานให้เหมาะสม รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงาน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ข้อเสนอแนะ คือ เสริมสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน เช่น การทำงานเป็นทีม การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ การยอมรับฟังปัญหา เป็นต้น เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานได้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- บรรยงค์ โตจินดา. (2541). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2520). จิตวิทยาผู้นำและมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ณัฐพล ชันชไชย. (2517). การสร้างมาตรวัดกำลังขวัญ. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภิญญาญา สาร. (2516). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช
- วิจิตร อาวะกุล. (2534). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : เอ เอส พรินติ้งเฮาส์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 9).
กรุงเทพฯ: จูน พับลิชชิ่ง.
- เสนาะ ดิยาวี. (2532). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์.
- เอกวิทย์ มณีธร. (2532). กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร : พระนครการพิมพ์.

บทความ

- ณัฐพล ชันชไชย. (2517, ตุลาคม). “การวิเคราะห์กำลังขวัญในการปฏิบัติงาน.” วารสารพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2512, 14 เมษายน). “การสร้างขวัญและความพอใจในงาน.” วารสารข้าราชการ.
หน้า 20.

เอกสารอื่น ๆ

มาลินี อยู่ใจเย็นและคณะ. (2547). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคตะวันตก สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก** (รายงานการวิจัย). วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี : สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

สมควร บุญพัฒน์หม้าย. (2543). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร : ศึกษากรณีบริษัท จอจิก เท็กไทล์ จำกัด. นครปฐม : ภาคนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา.กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาลัยคริสเตียน.**

วิทยานิพนธ์

ณรงค์ เชื้อนเพชร. (2534). **ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการที่สังกัดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

บุญนาค ทวีไพศาล. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูเขตการศึกษา 1 สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยพัฒนาในพระอุปถัมภ์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์.**

พ.อ.จตุพร วงศ์ศรีเผือก. (2549). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ ตอนกองกัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย (อัตราเพื่อพราง). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป .ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

วรวิทย์ สุชะวัชรินทร์ (2541). **ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ออมใหญ่ศิริชัย (1991). วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.**

วิฑูรย์ ไชยมิ่ง. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนต์ไทย การตลาด จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยพัฒนาในพระอุปถัมภ์ สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์.**

สมชาย น้อยน้ำ. (2540). การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาต่อเนื่อง).กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุบิน ฉัตรดอน (2532). ขวัญกำลังใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพสามิต.(2550).การแบ่งส่วนราชการ.สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2550,

จาก http://www.excise.go.th/about2b21_sharepart.htm.

_____. (2550).ประวัติกรมสรรพสามิต.สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2550,

จาก http://www.excise.go.th/about2b21_history.html.

_____. (2550).แผนภูมิโครงสร้าง. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2550,

จาก <http://www.excise.go.th/Geography.doc>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Awn,Leiberman. (1997). **The Power of the Principle : Research Finding The Power to Change.** New York : McGraw – Hill Book.

Davis, Kieth. (1962).**Human Relation and Work.** Tokyo : Kogakusha.

Edwin B.E. (1967). **Principle of Rersonnel Administration.** New York : Rinchart & Winston.

Felix A. Nigro (1963). **Public Personel Administration.** New York : Rinchart & Winston.

Gillmer,B.Von Haller. (1971). **Industrial Psychology.** New York : McGraw – Hill Book.

Herzberg, F. (1966).**Work and The Nature of Man.**New York : The World Publishes.

Maslow,H.Abraham. (1987).**General Theory of Motivation.**New York : Macmillan.

Mc Clelland, David, C. (1966). **Achievement Theory.** New York : Macmillan.

McGregor D. (1952). **The Human side of enterprise.**New York : Mcgraw – Hill Book.

Negro, F.A. (1993). **Public Personnel Administration**. New York : Holt, Rinehart & Winston.

Wiles, Kimball. (1955). **Supervision for Better School**. New York : Prentice – Hall.





ภาคผนวก

แบบสอบถามงานวิจัย
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการจัดเก็บภาษี
: กรณีศึกษา กรมสรรพสามิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 สถานภาพโดยทั่วไป
 ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด
2. ขอความกรุณาในการทำแบบสอบถามโดยตอบทุกข้อตามความเป็นจริง การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด ขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี
 31 – 40 ปี 41-50 ปี
 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- โสด
 สมรส
 อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-20 ปี มากกว่า 20 ปี

6. รายได้

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำแนะนำ ในแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นและความรู้สึกไว้ให้ท่านเลือกตอบ 5 ระดับ

มากที่สุด หมายความว่า ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น

มาก หมายความว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น

ปานกลาง หมายความว่า ท่านไม่แน่ใจกับข้อความนั้น

น้อย หมายความว่า ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความ

น้อยที่สุด หมายความว่า ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น ๆ

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น กรุณาตอบทุกข้อ

ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะงาน					
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
3. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
4. ท่านเข้าใจในรายละเอียดของงานที่ท่านปฏิบัติได้อย่างแท้จริง					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย					
ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
6. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
7. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
8. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม					
9. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่าน					

ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. ท่านไม่เคยมีความคิดที่จะโอนย้าย หรือลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่					
<u>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</u>					
11. ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน					
12. ท่านได้รับค่าตอบแทนจาก ค่าล่วงเวลา และอื่น ๆ ด้วยความเหมาะสม					
13. ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
14. ท่านรู้สึกพอใจในด้านสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน					
15. รายได้ของท่านเพียงพอที่จะเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุข					
<u>ด้านสัมพันธภาพกับในการทำงาน</u>					
16. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมและเป็นกันเองกับท่าน					
17. ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี					
18. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือ ขอรับคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา					
19. บุคลากรในหน่วยงานมีความสามัคคี และร่วมมือกันปฏิบัติงาน					
20. เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานหรือเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้					
<u>ด้านนโยบายขององค์กร</u>					
21. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน					
22. ท่านคิดว่าโครงสร้างและการบริหารงานของหน่วยงานของท่านที่เป็นอยู่ปัจจุบันเหมาะสม					
23. ระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติงานรวมทั้งใน ส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบมีความชัดเจน					

ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<p>24. หน่วยงานของท่านมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน จนไม่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>25. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารของผู้บังคับบัญชาของท่าน</p> <p>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p> <p>26. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง ความสะอาด ส่งเสริมช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวก</p> <p>27. หน่วยงานของท่านมีวัสดุครุภัณฑ์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ</p> <p>28. ท่านสามารถใช้วัสดุครุภัณฑ์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี</p> <p>29. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับหน้าที่ได้โดยสะดวก</p> <p>30. ท่านได้รับข่าวสารที่ท่านควรทราบจากหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ</p>					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าสำนักบริหารจัดเก็บภาษี กรมสรรพสามิต มีปัญหาหรืออุปสรรค เรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของท่านอย่างไร และมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคดังกล่าวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้จัดทำสารนิพนธ์

- | | |
|------------------|--|
| ชื่อ – สกุล | - นางสาวสุวรรณา เอี่ยมประชา |
| วัน เดือน ปีเกิด | - 13 สิงหาคม 2522 |
| สถานที่เกิด | - จังหวัดกรุงเทพมหานคร |
| ประวัติการศึกษา | - สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีการศึกษา 2541
- สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีการศึกษา 2544
- สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2546 |
| ประวัติการทำงาน | - นักวิชาการสรรพสามิต กรมสรรพสามิต |
| ชื่อ – สกุล | - นางสาวนิสสา นุ่มนง |
| วัน เดือน ปีเกิด | - 8 พฤศจิกายน 2526 |
| สถานที่เกิด | - จังหวัดกรุงเทพมหานคร |
| ประวัติการศึกษา | - สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2547 |
| ประวัติการทำงาน | - เจ้าหน้าที่ฝ่ายสมาชิกสัมพันธ์ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ
- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ องค์กรคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์
- เจ้าหน้าที่บุคลากร กรมสรรพสามิต |