

351.826

878811

37-2

21 ส.ค. 2538

ขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด
กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

วิทยานิพนธ์

ของ

สุนทร คล้ายอ่ำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

กันยายน 2536

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

193299

ชัญญ์ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด
กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

บทคัดย่อ

ของ

สุนทร คล้ายอ่ำ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

ธันวาคม 2536

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจและเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าของจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศจำนวน 24 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 91 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด พบว่าโดยส่วนรวมมีระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. เมื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ตามตัวแปรอิสระคือ ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี พบว่า ไม่แตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นอกนั้นระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

JOB PERFORMANCE MORALE OF PROVINCIAL COMMERCIAL REGISTRATION
OFFICIALS, COMMERCIAL REGISTRATION DEPARTMENT,
THE MINISTRY OF COMMERCE

AN ABSTRACT

BY

SUNTHORN KHLAI-UM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education Degree
in Industrial Education
at Naresuan University

December 1993

The objective of this research was to study and compare the morale and job performance of the civil servants in the Provincial Registration Section, the Department of Commercial Registration, the Ministry of Commerce, in the execution of their work. The population used in this study comprises 91 civil servants working in 24 provinces at the Commercial Registration Sections, in various provinces across the country. The research tools used in the data analysis were percentages, mean, standard deviation and t-test.

The results of the study were as follows :

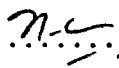
1. The study of the level of morale and job performance of the civil servants in Provincial Commercial Registration Section found that as a whole, the measured levels were in the medium range with values arranged from highest to lowest as follows: success in job performance, relationships with colleagues and superiors, satisfaction with position and duties, feeling of responsibility, acceptance and respect shown by others, satisfaction with supervisors' supervision, satisfaction with compensation, professional advancement, security and safety in job performance and work environments.

2. The morale comparing of the civil servants in the Provincial Registration Sections according to the independent variable of work experiences below 5 years and more than 5 years, it was found that there was no difference in success in job performance or in professional advancement. Moreover, levels of morale in job performance among the civil servants differed at the level of .05

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิต และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอก อดุสสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้

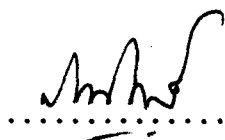
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


..... ประธาน
(ผศ.ดร.พิชิต ฤกษ์โรจนภัทร)


..... กรรมการ (ดร.ทำรงลักษณ์ เอออนศรีนทร์)

..... กรรมการ (อ.วิทยา จันทรศิลา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยนเรศวร


.....
(ผศ.ดร.ประจักษ์ สายแสง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2536

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร ดร.ทำรงลักษณ์ เอื้อนครินทร์ อาจารย์วิทยา จันทรศิลา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ สายแสง ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมกับการสนับสนุนช่วยเหลือแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและสำนึกถึงพระคุณของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษม สำหรับวิทย์ อาจารย์จิตติมา วิทยาวงศ์จิ นายพิทักษ์ คล้ายอ่ำ นายสฤติ สุนาสน และนางสาวกาญจนา ชินวิเศษวงศ์ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้ที่ทรงคุณวุฒิและให้คำแนะนำแก้ไขแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมส่งคืนผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณพลเอก ดร.ศิริ ทิวะพันธุ์ และอาจารย์ MICHAEL J. MONTESANO แห่ง Department of History, Cornell University ที่ให้คำปรึกษา รวมทั้งเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท เอกอุตสาหกรรมศึกษา ภาคพิเศษรุ่น 2 ทุกคนที่ช่วยเหลือสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา และคุณกิตติยา น่วมอินทร์ ที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์อันมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบบูชาพระคุณแด่คุณพ่อพิทักษ์ และคุณแม่อรจิต คล้ายอ่ำ ตลอดจนครู-อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย

สุนทร คล้ายอ่ำ

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	ความเป็นมาของสำนักงานสาขาสัตว์ตวงวัด	6
	การบริหารงานของกรมทะเบียนการค้า	9
	ความหมายและการพัฒนาขวัญ.....	14
	ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน	16
	ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน	18
	การเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน	20
	สิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลหรือหมู่คณะมีขวัญดีหรือไม่	24
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
	สมมติฐานในการวิจัย	33
3	วิธีดำเนินการวิจัย	34
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38

การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
ความมุ่งหมายของการวิจัย	57
สมมติฐานการวิจัย	57
วิธีดำเนินการวิจัย	57
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	68
ข้อเสนอแนะทั่วไป	68
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	76
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	81
ประวัติย่อของผู้วิจัย	88

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงสำนักงานที่ตั้งวัดในภาคต่าง ๆ	8
2	แสดงจำนวนประชากรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้า จำแนกตามจังหวัด	35
3	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้า จำแนกตามจังหวัด	36
4	แสดงจำนวนของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด จำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	41
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในแต่ละด้าน	42
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความสำเร็จในการทำงาน	44
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านการยอมรับนับถือ	45
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ..	46
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ..	47
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ	48

- 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับชวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความความพึงพอใจในการ
ปกครองของผู้บังคับบัญชา 49
- 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับชวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
และผู้บังคับบัญชา 50
- 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับชวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความพึงพอใจในรายได้ 52
- 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับชวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ... 53
- 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับชวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในด้านความมั่นคงปลอดภัยใน
การทำงาน 54
- 16 แสดงการเปรียบเทียบระดับชวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านของข้าราชการ
ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี กับ
ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี 55

ภูมิหลัง

ข้าราชการ นับเป็นทรัพยากรการบริหารอันสำคัญยิ่งของระบบราชการเพราะจะเป็นตัวชี้บอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของส่วนราชการได้เป็นอย่างดี ฉะนั้นการบริหารราชการให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในการที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญแก่ ข้าราชการด้วย เพราะถ้าข้าราชการมีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอยู่ในระดับสูงก็จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการบริหารราชการโดยส่วนรวม

แต่เดิมนั้นกรมทะเบียนการค้าซึ่งมีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคคือ สำนักงานสาขา ข้างตวงวัดเขต ซึ่งรับผิดชอบเขตละ 2 - 3 จังหวัดแล้วแต่จังหวัดใหญ่เล็กและมีการใช้เครื่อง ซึ่งตวงวัดมากน้อยเพียงใด การปฏิบัติงานอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานสาขา ข้างตวงวัดเขต ปกครองบังคับบัญชาสายงานขึ้นตรงต่อส่วนกลางคือ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ต่อมากระทรวงพาณิชย์ได้จัดระเบียบบริหารราชการของกระทรวงพาณิชย์ใหม่ในปี พ.ศ. 2532 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดแต่ละจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ประจำจังหวัด นั้น ๆ เพียงแห่งเดียว โดยมีพาณิชย์จังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดและมีฐานะเป็น ตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ ภายใต้บังคับแห่งประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 พระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีและระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการมอบอำนาจของอธิบดีแต่ละกรมให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการบังคับบัญชาใน การปฏิบัติงาน โดยมีพาณิชย์จังหวัดเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

และกำหนดให้หน่วยงานของแต่ละกรมมีฐานะเป็นฝ่าย สำหรับกรมทะเบียนการค้ามีชื่อเรียกว่า ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด งานที่ปฏิบัติประกอบด้วยงานซึ่งตวงวัดและงานจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท มีหัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้ารับผิดชอบงานในฝ่าย

การที่พาณิชย์จังหวัดมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดเช่นนี้ย่อมมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติของข้าราชการและลูกจ้างประจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากพาณิชย์จังหวัดเข้ามาเกี่ยวข้องในการปกครองบังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การพิจารณาความดีความชอบของข้าราชการประจำปี การใช้วัสดุ-ครุภัณฑ์ร่วมกัน การบริหารงานบุคคล การใช้อาคารสถานที่ เป็นต้น เหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานทั้งสิ้น และอีกประการหนึ่งพาณิชย์จังหวัดยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่ดีพอ และขาดประสบการณ์ในการทำงาน การวินิจฉัยสั่งการอาจมีข้อผิดพลาดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะหัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าย่อมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานซึ่งตวงวัดและงานจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทได้ดีกว่า เนื่องจากเป็นกฎหมายที่กรมทะเบียนการค้ารับผิดชอบ คนที่ปฏิบัติงานในกรมทะเบียนการค้าย่อมมีความเข้าใจและประสบการณ์ในการทำงานดีกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานต่างกรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยว่า หลังจากที่กระทรวงพาณิชย์ได้ออกคำสั่งจัดระเบียบราชการบริหารส่วนภูมิภาคแล้ว ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะฝ่ายทะเบียนการค้าในเขตจังหวัดภาคเหนือมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตามตัวแปรคือประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานเพื่อลดอัตราการลาออก ขาดงาน รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการผู้ปฏิบัติกับผู้บริหาร

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตการวิจัยโดยการศึกษาเฉพาะจังหวัดที่มีปริมาณงานมาก และมีสายงานครบจากข้าราชการกรมทะเบียนการค้า กำหนดในจังหวัดต่าง ๆ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 91 คน โดยทำการวิจัยในปี พ.ศ. 2536

2. ตัวแปรที่จะศึกษาคือ

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.1 ไม่เกิน 5 ปี

2.1.2 มากกว่า 5 ปี

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ขวัญกำลังใจที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎี "The Motivation Hygien Theory" ของเฮิร์สเบิร์ก แบ่งเป็น 10 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

2.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.2.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2.2.4 ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน

2.2.5 ความรู้สึกในการรับผิดชอบ

2.2.6 ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2.2.8 ความพึงพอใจในรายได้

2.2.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด หมายถึง ฝ่ายทะเบียนการค้าที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ประจำจังหวัดต่าง ๆ ที่มีปริมาณงานมากและมีสายงานครบ ซึ่งแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กรมทะเบียนการค้ากำหนด

2. ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด หมายถึง ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค จำนวน 24 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี สกลนคร อุบลราชธานี ขอนแก่น สุรินทร์ นครราชสีมา สระบุรี นครสวรรค์ สุโขทัย พิษณุโลก แพร่ ลำปาง เชียงใหม่ สุพรรณบุรี พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี นครปฐม ฉะเชิงเทรา ชลบุรี จันทบุรี สุราษฎร์ธานี สงขลา ภูเก็ต และยะลา

3. ชั่วญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้า ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ให้มองเห็นว่ามีความมั่นใจ ตั้งใจ เห็นใจ เต็มใจ เสียสละ กล้าหาญ และมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและพยายามให้ถึงจุดหมายหมายที่วางเอาไว้ ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่ข้าราชการสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ

3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ข้าราชการที่ได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

3.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสที่ข้าราชการจะได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อให้อุดมสูงขึ้น หรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนเอง และการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ

3.4 ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน หมายถึง งานที่ทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่กฎหมายรองรับ งานสร้างสรรค์ และงานที่ไม่น่าเบื่อหน่าย

3.5 ความรู้สึกในความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่

3.6 ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ข้าราชการได้ใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาการใช้อำนาจความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาของตน

3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับผู้ร่วมงานคนอื่นและผู้บังคับบัญชาอันแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

3.8 ความพึงพอใจในรายได้ หมายถึง ความพอใจค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ข้าราชการได้รับรายเดือนเป็นประจำ เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารล่วงเวลา เงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

3.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สร้างบรรยากาศในการทำงานและเพื่อนร่วมงาน เช่น สถานที่ทำงานตั้งอยู่มีความสะดวกสบาย มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

3.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในอาชีพ ความมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การได้รับความเป็นธรรม การได้รับการคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา การทำงานที่สามารถป้องกันอันตรายจากโรคภัยไข้เจ็บและปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความเป็นมาของสำนักงานสาขาส่งตวงวัด
2. การบริหารงานของกรมทะเบียนการค้า
3. ความหมายและการพัฒนาขวัญ
4. ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน
6. การเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน
7. สิ่งที่ดีให้เห็นว่าบุคคลหรือหมู่คณะมีขวัญดีหรือไม่
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. สมมติฐานของการวิจัย

ความเป็นมาของสำนักงานสาขาส่งตวงวัด

ความเป็นมาของสำนักงานสาขาส่งตวงวัด ตามพระราชบัญญัติมาตราส่งตวงวัด พุทธศักราช 2466 มาตรา 6 ให้อำนาจเสนาบดี (รัฐมนตรี) จัดตั้งสำนักงานกลางขึ้นในกรุงเทพฯ ไว้เป็นที่รักษาแบบมาตราของจำนวนหน่วยแห่งวิธีและแบบประถมของแบบมาตรานั้น กับไว้สำหรับทำการทั้งปวงเกี่ยวกับการส่งตวงวัด (พระราชบัญญัติมาตราส่งตวงวัด พุทธศักราช 2466. 2525 : 4)

ดังนั้นจึงได้ประกาศตั้งกองส่งตวงวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานส่งตวงวัด เรียกชื่อว่า "สำนักงานกลางมาตราส่งตวงวัด" (Central

Bureau of Weights and Measures) ตามพระราชบัญญัติมาตราซึ่งตวงวัด และโดยอนุรูปตามงานในฐานะที่เป็นภาคีสมาชิกของสำนักงานมาตราซึ่งตวงวัดของนานาชาติ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานกลางมาตราซึ่งตวงวัด คือ มีหน้าที่รักษาแบบประภม (Prototype) แบบมาตรา (Standard) กับหน่วยงานซึ่งตวงวัดทางเทคนิค และทางกฎหมายทั่วพระราชอาณาจักร เช่น การเก็บรักษาทะเบียน การให้คำรับรองเครื่องซึ่งตวงวัด การสำรวจเครื่องซึ่งตวงวัด และการกำกับตรวจตราทั่วไป มีอำนาจออกอาชญาบัตรให้แก่ผู้ทำ ผู้ส่งผู้ซ่อม และผู้ขายเครื่องซึ่งตวงวัด ที่กำหนดอนุญาตให้ใช้ตามวิธีที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติมาตราซึ่งตวงวัด (ประทีป ตัณฑะประศาสน์. 2510 : 36)

เมื่อมีสำนักงานกลางมาตราซึ่งตวงวัด สำหรับส่วนกลางแล้ว ในส่วนภูมิภาคนั้นก็มีสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต ซึ่งตั้งขึ้นตามมาตรา 8 แห่ง พระราชบัญญัติมาตราซึ่งตวงวัดกำหนดให้เสนาบดีจัดตั้งสำนักงานสาขาขึ้นในตำบลต่าง ๆ จะสำหรับอำเภอใดหรือท้องที่ใดแล้วแต่จะเห็นว่าจำเป็น และให้สำนักงานสาขามีอำนาจและหน้าที่เช่นเดียวกับสำนักงานกลางมาตราซึ่งตวงวัด

หน่วยงานหลักที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดต่าง ๆ คือ สำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต ซึ่งเป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อส่วนกลางคือ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

ในปัจจุบันนี้กองซึ่งตวงวัด กรมทะเบียนการค้า ได้ตั้งสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดขึ้น รวม 24 สาขา (การจัดตั้งสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต. 2530 : 4341 - 4345) ดังนี้คือ

ตาราง 1 แสดงสำนักงานซึ่งตวงวัดในภาคต่าง ๆ

ที่	ภาค	เขต	ปฏิบัติการในท้องที่จังหวัด
1	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	101	อุดรธานี หนองคาย เลย
2		102	สกลนคร นครพนม มุกดาหาร
3		103	อุบลราชธานี ยโสธร
4		104	ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด
5		105	สุรินทร์ บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ
6		106	นครราชสีมา ชัยภูมิ
7	ภาคเหนือ	201	สระบุรี ลพบุรี เพชรบูรณ์
8		202	นครสวรรค์ อุทัยธานี
9		203	สุโขทัย กำแพงเพชร ตาก
10		204	พิษณุโลก พิจิตร
11		205	แพร่ น่าน อุดรดิตถ์
12		206	ลำปาง เชียงราย พะเยา
13	ภาคกลาง	207	เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน
14		301	สุพรรณบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี
15		302	พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี นนทบุรี
16		303	ราชบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี
17	ภาคตะวันออก	304	นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร
18		401	ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก
19		402	ชลบุรี สมุทรปราการ ระยอง
20		403	จันทบุรี ตราด

ตาราง 1 (ต่อ)

ที่	ภาค	เขต	ปฏิบัติการในท้องที่จังหวัด
21	ภาคใต้	501	สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง
22		502	สงขลา นครศรีธรรมราช พัทลุง สตูล
23		503	ภูเก็ต พังงา กระบี่ ตรัง
24		504	ยะลา ปัตตานี นราธิวาส

หมายเหตุ จังหวัดแรกของแต่ละเขตคือ จังหวัดที่ตั้งสำนักงานสาขาซึ่งดวงวัดเขต

การบริหารงานของกรมทะเบียนการค้า

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของกรมทะเบียนการค้ามีดังนี้

1.1 ดำเนินการรับจดทะเบียนจัดตั้ง แก้ไข เพิ่มเติมเลิกและเสร็จการชำระบัญชีของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด และทะเบียนพาณิชย์ ควบคุมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ตรวจสอบ และควบคุมห้างหุ้นส่วน บริษัทและผู้ประกอบพาณิชย์ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย พร้อมทั้งดำเนินการออกหนังสือรับรองแสดงรายการจดทะเบียนและหนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียน

1.2 ควบคุมผู้ประกอบการทำ สิ่ง ช่อม ขาย และผู้ใช้เครื่องชั่ง เครื่องตวง เครื่องวัด ควบคุมและกำหนดวิธีการซื้อขายสินค้า การแสดงปริมาณสุทธิและกำหนดมาตรฐานการบรรจุของสินค้าให้ให้เป็นไปตามกฎหมาย

1.3 ควบคุมและส่งเสริมการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมาย และตามหลักการบัญชี รวมทั้งการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้เป็นไปตามกฎหมาย

1.4 ควบคุมผู้ค้าน้ำมันเกี่ยวกับการสำรองและการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้มีปริมาณและคุณภาพเป็นไปตามกฎหมาย

1.5 จัดเก็บ จัดทำ และรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับเอกสารทางทะเบียนธุรกิจ เอกสารงานการเงิน เพื่อบริการและเผยแพร่แก่ภาครัฐบาลและเอกชน

2. การแบ่งส่วนราชการ

กรมทะเบียนการค้า แบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 กอง ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมทะเบียนการค้าดังนี้

2.1 สำนักงานเลขานุการกรม

2.2 กองควบคุมบัญชีธุรกิจ

2.3 กองชั่งตวงวัด

2.4 กองทะเบียนธุรกิจ 1

2.5 กองทะเบียนธุรกิจ 2

2.6 กองนิติการ

2.7 กองน้ำมันเชื้อเพลิง

2.8 ศูนย์เอกสารธุรกิจ

3. หน้าที่และความรับผิดชอบของกองชั่งตวงวัด

กองชั่งตวงวัด กรมทะเบียนการค้า ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมทางชั่งตวงวัด ในทางพาณิชย์กิจ วิธีการซื้อขายสินค้า การแสดงปริมาณสุทธิ และการกำหนดขนาดการบรรจุของสินค้า หีบห่อตามพระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พุทธศักราช 2466 ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

3.1 เก็บรักษาแบบมาตราทางชั่งตวงวัด ได้แก่ แบบมาตราทางมวล (น้ำหนัก) ความยาว และปริมาตร โดยเฉพาะแบบมาตราทางมวลและความยาวนั้น สำนักงานชั่งตวงวัด ระหว่างประเทศได้ส่งให้ประเทศไทยสำหรับใช้เป็นแบบประมและแบบมาตราของประเทศไทยที่ประเทศไทย เป็นภาคีสมาชิกอนุสัญญาเมตริกของสำนักงานชั่งตวงวัดระหว่างประเทศ

- 3.2 จัดทำและตรวจสอบแบบมาตรฐานสำหรับใช้ตรวจสอบเครื่องชั่ง เครื่องตวง และเครื่องวัด
 - 3.3 ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาทางชั่งตวงวัด ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการชั่งตวงวัดให้กับประชาชน
 - 3.4 กำหนดและตรวจสอบมาตรฐานเครื่องชั่ง เครื่องตวง และเครื่องวัดที่ผลิตที่นำเข้า และจำหน่ายในประเทศ
 - 3.5 ควบคุมและตรวจสอบตลอดจนใบอนุญาตให้ผู้ประกอบธุรกิจการผลิต การนำเข้า การซ่อม และการจำหน่ายเครื่องชั่ง เครื่องตวง และเครื่องวัด
 - 3.6 ตรวจสอบให้คำรับรองเครื่องชั่ง เครื่องตวง เครื่องวัดให้มีความถูกต้องตามกฎหมายโดยเครื่องชั่ง เครื่องตวงและเครื่องวัด ที่นำมาใช้หรือจำหน่ายในประเทศต้องได้รับการตรวจสอบให้คำรับรองทุกเครื่อง
 - 3.7 ควบคุมการให้เครื่องชั่ง เครื่องตวง และเครื่องวัดให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยการตรวจสอบให้บริการ และส่งนายตรวจออกทำการตรวจสอบเครื่องชั่ง เครื่องตวง และเครื่องวัดทั่วราชอาณาจักรให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย
 - 3.8 กำหนดวิธีการซื้อขายสินค้าว่า สินค้าชนิดใดต้องซื้อขายโดยวิธีชั่ง หรือวิธีตวง หรือวิธีวัด หรือการนับเป็นหน่วย
 - 3.9 กำหนดและตรวจสอบการแสดงปริมาณสุทธิของสินค้าหีบห่อ หรือบรรจุหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร
 - 3.10 กำหนดและตรวจสอบการบรรจุสินค้าหีบห่อบรรจุหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร
 - 3.11 ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการออกกระเบียบ คำสั่งแก้ไขกฎกระทรวง ประกาศยกรา่ง พระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด และดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดต่อพระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด
 - 3.12 ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจวัดปริมาณการสำรองน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ค้าน้ำมันตามกฎหมาย
4. การแบ่งส่วนราชการของกองชั่งตวงวัด
 - กองชั่งตวงวัด แบ่งส่วนราชการออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ฝ่ายประสานงาน
- 4.2 ฝ่ายการอนุญาต
- 4.3 ฝ่ายมาตรฐานซึ่งตวงวัด
- 4.4 ฝ่ายตรวจสอบเครื่องชั่ง
- 4.5 ฝ่ายตรวจรับรองเครื่องชั่ง
- 4.6 ฝ่ายตรวจรับรองเครื่องตวงวัด
- 4.7 ฝ่ายตรวจสอบสินค้าขึ้นห่อ

การแบ่งราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกองชั่งตวงวัด

สำนักงานสาขาชั่งตวงวัดได้จัดตั้งตามประกาศของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ตั้งแต่ พ.ศ. 2479 เป็นต้นมา และได้จัดตั้งครบทุกจังหวัดเมื่อ พ.ศ. 2518 มีการเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัดที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงานหลายครั้งและครั้งสุดท้ายกระทรวงพาณิชย์ ได้ประกาศจัดตั้งสำนักงานสาขาชั่งตวงวัดเขตออกเป็น 24 เขต เมื่อ พ.ศ. 2530 โดยให้แต่ละสำนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับสำนักงานกลางมาตราชั่งตวงวัด ในการปกครองและบังคับบัญชานั้น หัวหน้าสำนักงานและชั่งตวงวัด เขตแต่ละ เขตมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงาน ตามอำนาจและหน้าที่และขึ้นตรงต่อการชั่งตวงวัด กรมทะเบียนการค้า

ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 กระทรวงพาณิชย์ได้มีคำสั่งที่ ร.16/2532 ลงวันที่ 9 มกราคม 2532 เรื่องการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคของกระทรวงพาณิชย์ให้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการของกระทรวงในส่วนภูมิภาคใหม่โดยให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดในแต่ละจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคสังกัดกระทรวงพาณิชย์ประจำจังหวัดนั้น ๆ เพียงแห่งเดียว โดยมีพาณิชย์จังหวัดเป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดและมีฐานะเป็นผู้นำแห่งกระทรวงพาณิชย์ โดยให้อธิบดีเจ้าสังกัดแต่ละกรมมอบอำนาจการบังคับบัญชาให้ผู้ว่าราชการจังหวัดดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนั้น ๆ โดยมีพาณิชย์จังหวัดเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของแต่ละกรม

ฝ่ายต่าง ๆ ของแต่ละกรมที่อยู่ในกำกับดูแลของพาณิชย์จังหวัดมี 7 ฝ่ายดังนี้

1. ฝ่ายทะเบียนการค้า
2. ฝ่ายการค้าภายใน
3. ฝ่ายพาณิชย์สัมพันธ์
4. ฝ่ายกิจการประกันภัย
5. ฝ่ายบริหารทั่วไป
6. ฝ่ายข้อมูลการพาณิชย์
7. ฝ่ายการค้าต่างประเทศ

หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

ฝ่ายทะเบียนการค้าแต่ละจังหวัด กระทรวงพาณิชย์ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ

ดังนี้

1. ตรวจรับรองและตรวจสอบการใช้เครื่องชั่งตวงวัด
2. รับผิดชอบทะเบียน ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชน ทะเบียนพาณิชย์ การประกอบ

ธุรกิจของคนต่างด้าว และการออกหนังสือรับรองต่าง ๆ

3. ควบคุมการประกอบธุรกิจของห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด และคนต่างด้าว
4. บริการ แนะนำ ในการจัดทำบัญชีธุรกิจ
5. ควบคุมการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
6. ตรวจสอบคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิงและสถานบริการ

และตรวจสอบปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิง

7. เป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านการจดทะเบียน และชั่งตวงวัด
8. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวบรวมจากผลงานของนักวิชาการ และผู้รู้หลายท่านมาเป็นกรอบความคิด ซึ่งจะได้กล่าวถึงดังต่อไปนี้

ความหมายและการพัฒนาขวัญ

ชาลี มณีศรี (2521 : 97) ได้รวบรวมวรรณคดีต่าง ๆ เกี่ยวกับความหมายของคำว่า ขวัญไว้ดังต่อไปนี้

1. ขวัญ คือ ความสามารถของกลุ่มที่จะผลักดันให้สมาชิกแต่ละคนทำงานด้วยกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
2. ขวัญแต่ละบุคคล คือ การได้รับการยกย่อง ชมเชย และมีโอกาสได้พัฒนาตนเอง
3. ขวัญของกลุ่ม คือ ความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
4. ขวัญ คือ ทุกคนในกลุ่มทราบวัตถุประสงค์ในการทำงานของกลุ่ม มีความมั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ
5. ขวัญ คือ พฤติกรรมด้านอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานของเขา
6. ขวัญ คือ สภาพที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความมั่นใจในการทำงาน
7. ขวัญ คือ องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกที่มีต่องานนั้น ๆ

พนัส หันนาคินทร์ (2530 : 228 - 238) กล่าวว่า การสร้างขวัญหรือกำลังใจในการทำงานนั้นมีหลักสำคัญสองประการคือ การหาทางสร้างความพึงพอใจและความศรัทธา ให้เกิดขึ้นแก่อาชีพของตน และความเป็นผู้นำที่ดีและความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สำหรับการหาทางสร้างความพึงพอใจในอาชีพการงานนั้นมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ

1. สร้างให้เกิดความสำนึกในความสำคัญของอาชีพและการงานที่ปฏิบัติ หรือความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ
2. สร้างให้เกิดความสำนึกในการมีจุดหมายในการทำงานร่วมกัน
3. หาทางให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความก้าวหน้า
4. การได้รับความเชื่อถือจากงานที่กระทำ
5. การสร้างความรู้สึกร่วมพวกร่วมหมู่เป็นคณะเดียวกัน

6. การช่วยเหลือทางด้านการครองชีพ
7. การช่วยเหลือทางด้านชีวิตและความเป็นอยู่
8. การจัดที่ทำงานให้เหมาะต่อการทำงาน

ปัจจุบันการใช้คนให้ทำงานมิได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลเท่านั้น แต่ยังได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญอีกด้วย เพราะแม้คนจะมีความรู้ความสามารถเพียงไร ถ้าหากขาดความจริงใจหรือพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จลงอย่างมีคุณภาพได้ ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุดทุกหน่วยงานจะต้องตระหนักและคำนึงถึงเสมอ คุณสมบัติที่สำคัญประการหนึ่งในการที่จะทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะที่จะร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้สำเร็จผลตามจุดประสงค์ขององค์การก็คือ ขวัญหรือกำลังใจในการทำงานดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 241 - 243) ได้สรุปไว้ว่า กำลังขวัญของหมู่คณะอันเกิดจากขวัญของแต่ละบุคคลนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างมาก เพราะกำลังขวัญที่ดีขององค์การจะช่วยก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานมากมาย เช่น

1. ก่อให้เกิดความร่วมมื้อมุ่งใจและความสามัคคีในการทำงาน
2. สร้างความจงรักภักดีและความสัจต่อกับหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลต่อการควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน
4. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การและวัตถุประสงค์ขององค์การ
5. เกื้อหนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
6. ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การ

นักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานของคนงานตลอดจนการปรับปรุงการทำงานเป็นเวลานาน ได้สรุปว่า เจตคติของคนงานต่อการทำงานของเขามีความสำคัญต่อการผลิต และการผลิตซึ่งได้เรียกเจตคติว่าขวัญหรือตัวกำหนดระดับความพอใจ ของแต่ละบุคคล

ขวัญ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการอธิบายลักษณะของหมู่คณะ เป็นสิ่งแรกต่อองค์การที่มีประสิทธิภาพทางการศึกษา การปฏิบัติงาน หรือต่อวงการธุรกิจ

จากแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ชวัญเป็นสภาพทางจิตใจและอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อตนเอง ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อหน่วยงาน รวมทั้งความสนใจต่อภารกิจหรืองานในหน้าที่ซึ่งกำลังกระทำอยู่ หรือได้รับมอบหมายอันเป็นสภาพอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด กำลังใจของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน อันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การประสานงาน การร่วมมือและความสัมพันธ์ของบุคคลกับฝ่ายบริหาร ซึ่งในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีชวัญดี ก็จะเป็นได้ว่าทุกคนในกลุ่มทราบวัตถุประสงค์แห่งการทำงาน มีความมั่นใจ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อุทิศเวลา อุทิศแรงงาน และต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือหน่วยงาน

ความสำคัญของชวัญในการปฏิบัติงาน

การบริหารงานทั้งของรัฐและเอกชนมีความมุ่งหวังอย่างเดียวกัน คือ การระดมทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการให้คนร่วมมือทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียว ร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจ และพยายามที่จะสร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก กำลังชวัญของหมู่คณะจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างมาก

การบริหารบุคคลที่ดี ก็คือการใช้คนให้ทำงานได้ดีที่สุดภายในระยะเวลาอันสั้นที่สุด สิ้นเปลืองเงินทองและวัสดุน้อยที่สุด และให้ทุกคนมีความสุข ความพอใจในการทำงานมากที่สุด (เนิพนธ์ กินาวงศ์. 2523 : 74) ดังนั้นการบริหารงานบุคคลจึงต้องสนใจ ชวัญ คือ ความสุข ความสบายใจของคนงานเป็นสิ่งสำคัญมากประการหนึ่ง ซึ่งจะสอดคล้องกับลักษณะของคนที่มีความสุขตามแนวพุทธศาสนา ดังที่สมเด็จพระญาณสังวร (ญาณสังวร, สมเด็จพระ. 2527 : 3) ดำรัสว่า คนเรานั้นความสบายใจสำคัญกว่าอะไรทั้งหมด คนคนที่สบายใจก็สบายกว่าคนมั่งมีที่ไม่สบายใจ แม้กระทั่งคนเจ็บป่วยที่สบายใจก็สบายกว่าคนสุขภาพดีที่ไม่สบายใจ ความรู้สึกทางจิตใจและอารมณ์ที่เรียกว่าชวัญจึงมีความสำคัญในการบริหารบุคคลมาก

คีรี ทิวะพันธุ์, พลตรี (2528 : 18) ได้สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของขวัญไว้ว่า ความสำเร็จภารกิจของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งแกนชีวิตของหน่วยงานในระดับสูง แกนชีวิตคือ

1. ขวัญและกำลังใจ
2. วินัย
3. สามัคคีธรรม
4. ประสิทธิภาพกำลังพล

ไฮแมน และสกอตต์ (Halman and Scott. 1974 : 359) ได้ชี้ให้เห็นว่าระดับขวัญสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 6 ประการคือ

1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง
2. การแสดงพฤติกรรม หรือปฏิบัติตามเป้าหมายร่วมกัน
3. เสริมสร้างให้เกิดการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผน
4. ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฝ่าอุปสรรคไปได้
5. ทำให้เกิดความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 341 - 342) ได้ให้ความเห็นว่า กำลังขวัญที่ดีขององค์การจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานมากมาย เช่น

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์การ
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน

ให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบของระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม

4. สร้างสามัคคีธรรมและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคี อัน

สามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้

5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์การ

7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

จากทฤษฎีและความคิดเห็นต่าง ๆ จึงพอสรุปได้ว่า ในการบริหารงานนั้นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลหรือมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นก็คือ กำลังขวัญของบุคคลและของหมู่คณะนั่นเอง เพราะว่าขวัญของบุคคลจะแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานว่าพอใจ ไม่พอใจ มีความสุขหรือไม่มีความสุข ขวัญของบุคคลและขวัญของหมู่คณะสูงผลงานก็จะสูงตามไปด้วย แต่เมื่อใดที่บุคคลและหมู่คณะมีขวัญในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ผลงานก็จะต่ำและขาดประสิทธิภาพตามไปด้วย

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายและมีชื่อเสียงที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954 : 69 - 80) เป็นผู้ที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับตอบสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะถูกเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

สิ่งจูงใจตามทฤษฎีของมาสโลว์มี 5 ชั้นได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs)

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs)

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความคิดเห็น (Self Actualization)

นอกจากนี้บุคคลที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับของมาสโลว์ และเรายึดถือเป็นทฤษฎีที่ศึกษาค้นคว้ากันอย่างกว้างขวางอีกท่านหนึ่งได้แก่ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 85 - 90) ซึ่งได้ค้นพบสิ่งที่เป็นมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กเชื่อว่า องค์ประกอบที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานกับองค์ประกอบที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่แยกออกจากกัน องค์ประกอบ 2 จำพวกนี้ ได้แก่

1. องค์ประกอบแรงจูงใจ (Motivation Factors) องค์ประกอบนี้เป็นตัวทำให้เกิดความพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ องค์ประกอบนี้เฮิร์ซเบิร์กเชื่อว่าเป็นตัวหนุนกำลังให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น เช่น งานที่ทำ ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2. องค์ประกอบอนามัย (Hygienic Factors) องค์ประกอบนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมของการทำงานการบริหารงานของหัวหน้างาน เงินเดือน ผลประโยชน์ และบริการเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ เฮิร์ซเบิร์กเชื่อว่าจะไม่มีความสัมพันธ์หรือมีความสัมพันธ์แต่น้อยต่อแรงจูงใจของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อการทำงาน องค์ประกอบนี้จะนำไปสู่ความไม่พอใจ

ในทัศนะของเฮิร์ซเบิร์ก เขาเห็นว่าปัจจัยที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อความรู้สึกในการทำงานของคนงานเป็นอย่างมาก ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. เงินเดือน
2. การปกครองบังคับบัญชาที่ดี
3. กำไร
4. ความมั่นคงในงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
6. สภาพการทำงาน

7. นโยบายของหน่วยงาน

8. การดำเนินการบริหาร

ปัจจัยทั้ง 8 ประการนี้เฮิร์สเบิร์กเน้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคนงาน ผู้จัดการที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วย แต่ถึงอย่างไรก็ตามปัจจัยทั้ง 8 ประการนี้ก็ไม่ใช่ว่าจะสร้างขวัญกำลังใจการทำงานให้สูงได้เสมอไป คนที่ไม่มีความปรารถนาอันแรงกล้า หรือไม่มีความทะเยอทะยานสูงแล้ว ปัจจัยเหล่านี้จะจูงใจให้พวกเขาทำงานได้ไม่ง่ายเลย

โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับความต้องการของมนุษย์ที่จะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดไว้ 5 ชั้น คือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ จากแนวคิดของมาสโลว์ทำให้เข้าใจได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน จึงทำให้เกิดความพอใจในการทำงานไม่เท่ากัน และนอกจากนี้องค์ประกอบที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเฮิร์สเบิร์กช่วยให้เข้าใจได้ว่า ทำไมบางคนเกลียดงานที่ทำแต่ก็ยังทำงานในหน่วยงานนั้น แต่ในทางตรงกันข้าม บางคนรักงานที่ทำแต่ก็ลาออกจากหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ทั้งนี้เพราะมีองค์ประกอบสองอย่างที่แตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นสิ่งที่กำหนดให้บุคคลมีความรู้สึกต่องานที่ทำนั้นเป็นองค์ประกอบทางแรงจูงใจ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบุคคลให้มีความรู้สึกต่อหน่วยงานที่เขาทำนั้นเป็นองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมซึ่งจำเป็นจะต้องมีอย่างเพียงพอ มิฉะนั้นจะไม่ดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมเป็นสมาชิกในหน่วยงานนั้น

การเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญในการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2526 : 57 - 58) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า "ขวัญ" เกิดจากผลของทัศนคติและการปฏิบัติในสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ

และเกิดขวัญดีในองค์การในที่สุด ดังนั้นการสร้างขวัญจึงต้องคำนึงถึงสิ่งจูงใจให้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ขัดกับความรู้สึกและทัศนคติของกลุ่ม ซึ่งพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

1. การแต่งตั้งบุคคลเป็นหัวหน้างานต้องได้คนที่ถูกต้องและเหมาะสม
2. ปลุกฝังความรักงาน พอใจในงาน และมีความกระตือรือร้น
3. ให้สิ่งตอบแทนให้เหมาะสมกับงาน
4. ดูแลเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน
5. ให้โอกาส ให้เกียรติ และให้ความก้าวหน้า
6. สร้างสภาพทางกายให้เหมาะสม เช่น ห้องทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก
7. เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น สร้างการสื่อสารที่เป็นกระบวนการสองทาง
8. สร้างความดึงดูดใจในทางสังคมให้น่าอยู่ ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งสถาบัน

หรือแบ่งสี

9. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
10. มอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ ความถนัด และหน้าที่โดยคำนึงถึงกาลเวลา

ที่เหมาะสม

11. จัดระบบนิเทศงานให้ดี คำนึงถึงระดับทางการศึกษา และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของคนในหน่วยงาน
12. สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางสังคมให้น่าอยู่ ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน

สำหรับอุทัย หิรัญโต (2523 : 222 - 223) เสนอวิธีการเสริมสร้าง และบำรุงขวัญ ได้ 9 ประการ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาควรมีการสำรวจทัศนคติ (Attitude survey) เป็นครั้งคราว เพื่อให้ทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีปฏิกิริยาต่องานอย่างไร เพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงและได้ดำเนินการให้ถูกต้อง
2. สร้างเครื่องมือในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้น เช่น ระเบียบเกี่ยวกับเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวพึงปฏิบัติตามระเบียบ

3. เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ หรือระบายความอัดอั้นตันใจบ้าง เพราะหน่วยงานย่อมมีปัญหาระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาอยู่ด้วยเสมอ
 4. ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาหรือที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัว การปฏิบัติงาน
 5. การชมเชยให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี กระทำความดี การชมเชยให้รางวัลเป็นการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ไม่เบื่อหน่ายและท้อถอย
 6. สร้างบรรยากาศการทำงานให้ทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า รู้อนาคตตนเอง เปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ไม่กีดกัน
 7. ให้โอกาสเท่าเทียมกันในหน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติงาน และความสามารถ
 8. ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ เมตตากรุณา ไม่วางตัวแบบผู้เรืองอำนาจ
 9. ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สมบูรณ์ทางด้านร่างกายและจิตใจ
- ชาญชัย อาจินสมาจาร (2524 : 54 - 55) กล่าวว่า การที่จะเข้าใจในเรื่องของขวัญนั้น จำเป็นจะต้องมีความเข้าใจในจิตวิทยา ความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม ความต้องการและเจตคติ การบำรุงขวัญสามารถทำได้ดังต่อไปนี้
1. ให้หลักประกันความมั่นคงแก่คนงาน หมายความว่า คนงานจะมีหลักประกันในเรื่องของตำแหน่ง ค่าจ้างที่ดี บำเหน็จ บำนาญ การประกัน และสิทธิในการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ยังรวมถึงการประกันสุขภาพและการลาป่วย
 2. รักษาสภาพการทำงานที่ดี คนงานต้องการสภาพการทำงานที่ดี เช่น อาคารสะอาด สะดวกสบาย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขวัญและเจตคติของคนงาน จะขึ้นอยู่กับความชอบและความไม่ชอบของสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
 3. ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (Sense of belongingness) ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของจะเป็นพลังที่มีอำนาจมากในการปรับปรุงขวัญและผลผลิตของคนงาน คนงานต้องการได้รับความยอมรับจากหมู่คณะที่เขาทำงานร่วมด้วย ถ้าบุคคลใดคิดว่า หมู่คณะนั้นเป็น

ของเขา สวัสดิการของหมู่คณะก็คือสวัสดิการของเขา ผลสัมฤทธิ์ของหมู่คณะคือผลสัมฤทธิ์ของเขาแล้ว ขวัญของเขา ก็จะสูงขึ้น

4. สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่คณะ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ โดยเฉพาะในขอบข่ายของการกำหนดนโยบาย จะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมมากขึ้น แทนที่จะเป็นผู้นำแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญของบุคคลหรือหมู่คณะให้ดีขึ้น

5. ส่งเสริมให้เกิดการเคารพในตนเอง สถานะและการยอมรับ การเคารพในตนเอง สถานะและการยอมรับส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานร่วมกันมากกว่าเป็นการทำงานให้ การเป็นคนประเภทขอรับกระผม ย่อมทำให้เกิดการเสียขวัญในหมู่คณะ ดังนั้นในการทำงานใด ๆ ควรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพซึ่งกันและกัน ให้มีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานร่วมกัน

6. ให้ความยุติธรรมแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน ถ้าในหน่วยงานใด ผู้นำปราศจากความยุติธรรมใช้ระบบพรรคพวกมากกว่าระบบคุณธรรม ย่อมจะทำให้หน่วยงานนั้น ๆ ระส่ำระสายขวัญของบุคคลและหมู่คณะจะลดด้วย ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานด้วย

7. รักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ การรักษาความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ในหน่วยงานได้ ย่อมสามารถสร้างขวัญที่ดีแก่ทุกคน ดังนั้นผู้นำที่ฉลาดจึงต้องรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ตลอดไป

จากการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวิธีการสร้างและบำรุงขวัญบุคลากรนั้น พอสรุปได้ว่า การบริหารงานบุคลากรนั้น ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ผู้มีส่วนสำคัญคือผู้บริหารมีหน้าที่ในการสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานให้อยู่ในระดับสูงอยู่เสมอ ด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ การสร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน โครงสร้างของหน่วยงาน จัดความขัดแย้งในองค์การวางมาตรฐานในการประเมินผลในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและค่าจ้าง ความพึงพอใจในงานความเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา การให้สวัสดิการและการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม บรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะใช้วิธีการใดบำรุงขวัญให้เหมาะสม การแก้ไขไม่ถูกจุดหรือใช้วิธีการไม่เหมาะสมจะทำให้ขวัญเสื่อมทรมอลงได้ ผู้บริหารควรได้รับการเสริมสร้างและบำรุงขวัญให้ถูกต้องตามวิธีการที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมขวัญในการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งนพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2526 : 85) กล่าวสนับสนุนว่า ถ้าเรา

สามารถสร้างขวัญของผู้บริหารให้สูงขึ้นได้ ก็ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานดีขึ้น ดังนั้น ในการเสริมสร้างบำรุงขวัญต้องทราบลักษณะและสาเหตุที่แสดงว่า คนในองค์กรขวัญดีและไม่ดี

สิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลหรือหมู่คณะมีขวัญดีหรือไม่ดี

ผู้บริหารจะสามารถเสริมสร้างและบำรุงขวัญให้ได้สมบูรณ์ได้นั้น จะต้องทราบลักษณะและสาเหตุที่ทำให้ผู้ปฏิบัติขวัญดีและขวัญไม่ดี ซึ่ง เทพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ (2529 : 98) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของการมีขวัญดีและไม่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

1. ลักษณะการอยู่ร่วมกันของกลุ่ม เกิดจากแรงยึดเหนี่ยวภายในจิตใจมากกว่าแรงกดดันภายนอก
2. ลักษณะของกลุ่ม มีความขัดแย้งกันน้อย สามารถแก้ไขปัญหาตนเองได้ โดยไม่ต้องอาศัยผู้อื่น
3. ลักษณะเป็นกลุ่มที่สามารถปรับตัว เข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้
4. ลักษณะการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างสมาชิกของกลุ่ม
5. ลักษณะกลุ่มมีความเห็นตรงกันในเป้าหมายและค่านิยมของกลุ่ม
6. ลักษณะมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และแบบของภาวะผู้นำที่ช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์อย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายของกลุ่ม
7. ลักษณะกลุ่มมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นกลุ่มหรือการให้กลุ่มต่อไป

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2519 : 239 - 240) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึง การมีขวัญดี พอสรุปได้ดังนี้คือ

1. ลักษณะบรรยากาศในการทำงานแจ่มใส
2. ลักษณะการทำงานราบรื่น ไม่ขัดแย้ง งานมีประสิทธิภาพ
3. ลักษณะที่ทุกคนมีความสุขความเพลิดเพลินในการทำงาน

4. ลักษณะที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกรัก อ่อน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานร่วมกัน
 5. ลักษณะการวิพากษ์วิจารณ์ การติชม และการแสดงความคิดเห็นด้วยความบริสุทธิ์ใจในเชิงสร้างสรรค์และพัฒนา
 6. ลักษณะสมาชิกในหน่วยงาน มีความรัก ความสามัคคี ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษด้วยความเต็มใจ มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี
 7. ลักษณะสมาชิกในหน่วยงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ จุกเงิน หรือรับด่วน
 8. ลักษณะสมาชิกในหน่วยงานยังคงดำรงสภาพปกติ แม้มีปัญหบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม ทุกคนยังมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยกันแก้ปัญหาโดยจริงใจ
- การมีขวัญในการปฏิบัติงานต่ำ จะเห็นได้จากลักษณะสิ่งต่อไปนี้คือ
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 99) มีความเห็นว่า เมื่อใดที่ระดับขวัญของบุคคลในองค์การตกต่ำหรือขวัญไม่ดี ย่อมปรากฏอาการให้เห็นหลายอย่าง ได้แก่
1. ลักษณะที่ภายในมีความกดดัน กลุ่มจะแยกออกจากกันเป็นกลุ่มย่อย ที่ขัดแย้งเป็นศัตรูกัน
 2. ลักษณะความขัดแย้งภายใน เริ่มจากความไม่ไว้วางใจ เชื่อใจกัน และการวิพากษ์วิจารณ์ที่ต่อกันและกัน
 3. ลักษณะกลุ่มไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่กลุ่มมีอยู่ เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความกังวลใจ
 4. ลักษณะการปราศจากอารมณ์แบบเป็นมิตรในระหว่างพวกสมาชิก ทำให้ยากแก่การแก้ปัญหาเพื่อให้กลุ่มอยู่รอด
 5. ลักษณะที่มิได้เห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และค่านิยมของกลุ่มไม่สอดคล้องกันสมาชิกมีเป้าหมาย ทศนคติทางด้านลบต่อกลุ่ม
 6. ลักษณะที่สมาชิกขาดความรู้สึกในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

สมคิด บางโม (2525 : 23 - 24) กล่าวว่า ปรากฏการณ์ที่บอกให้ทราบว่า ชั่วญ หรือกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์การตกต่ำได้จากลักษณะ ดังนี้คือ

1. ✓ ลักษณะของบุคลากรมาทำงานสาย หรือขาดงานเป็นประจำ
2. ✓ ลักษณะการทำงานเฉื่อยชาลง ไม่กระตือรือร้นเหมือนเดิม
3. ลักษณะผลการปฏิบัติงานตกต่ำลงเรื่อย ๆ
4. ✓ ลักษณะที่มีบัตรสนเท่ห์หรือมีการร้องทุกข์บ่อย ๆ
5. ✓ ลักษณะที่มีผู้ขาดประชุมจำนวนมาก เกิดขึ้นบ่อยแม้เข้าร่วมประชุมมากมักไม่แสดงความคิดเห็นใด ๆ

6. ลักษณะมอบหมายงานให้ปฏิบัติไม่ค่อยเต็มใจ จับกลุ่มวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของ ผู้ร่วมงานและผู้บริหาร

7. ลักษณะการปฏิบัติงานที่รับมอบหมาย มักเสร็จล่าช้าและงานไม่มีคุณภาพ
8. ✓ ลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานขอย้ายออกเป็นจำนวนมาก โดยอ้างเหตุผลที่ไม่สมควร

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2519 : 240 - 242) ได้มีความเห็นเกี่ยวกับปรากฏการณ์ต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีขวัญไม่ดีสังเกตได้หลายประการ พอสรุปได้ดังนี้คือ

1. ✓ มีการลาออกจากงาน โยกย้ายงานในอัตราสูงกว่าปกติ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
2. ✓ มีความเฉื่อยชา เจื่องหงอย ชับเซ้า เศร้าสร้อยในการปฏิบัติงาน
3. ✓ มีการขาด การลามกขึ้นผิดปกติ และมาทำงานสายมากผิดปกติ
4. ✓ มีการปฏิบัติงานผิดพลาดและเชื่อถือไม่ได้มากขึ้นผิดปกติ
5. ✓ มีการทะเลาะในหมู่สมาชิก ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน แยกแยะความสามัคคี

อิจาริชิยา กระทบกระทั้งกันมากขึ้น

6. ✓ มีผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้ความเฉยเมย เย็นชาต่อกันค่อนข้างมาก
7. ✓ มีการไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อม ไม่สุภาพ แข็งข้อขัดคำสั่งผู้บริหารเสมอ
8. ✓ มีการแสดงความไม่สนใจ แสดงออกถึงความไม่พอใจ เมื่อได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์

จากผู้บริหาร

9. ✓ มีการแสดงว่างานยุ่งอยู่เสมอ แต่งานไม่เสร็จ พยายามหน่วยงานให้เกิดความล่าช้า

10. มีการแสดงความไม่สนใจเพื่อนร่วมงาน และไม่เอาใจใส่ในการทำงาน
11. มีการร้องทุกข์และบ่นรสนทน่มากผิดปกติ
12. มีการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องหยุมหยิม สร้างสถานการณ์ในทางลบต่อหน่วยงาน

ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร มีความภาคภูมิใจในผลงานต่ำ

นอกจากนั้น หนังสือ ทักษะคินท์ (2530 : 217 - 218) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลในองค์การที่มีขวัญต่ำว่ามีข้อสังเกตอยู่ 6 ประการ คือ

1. ไม่มีความสามัคคีในหมู่คณะ
2. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม
3. ไม่เอาใจใส่หน้าที่การงาน เฉื่อยช้าต่องาน
4. ขาดงานโดยไม่จำเป็น
5. มีการฟ้องร้องกันในระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเอง

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2524 : 54 - 55) กล่าวว่า บุคคลหรือหมู่คณะในหน่วยงานมีขวัญที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้นำในหน่วยงานนั้น ๆ ว่าสามารถสร้างบรรยากาศ ที่ก่อให้เกิดขวัญที่ดีแก่สมาชิกในหน่วยงานหรือไม่ สิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลหรือหมู่คณะมีขวัญที่ดี คือ

1. ความสามัคคีในหมู่คณะ ขวัญที่ดีย่อมจำเป็นต่อการทำให้หมู่คณะเกาะตัวกัน จากการศึกษาของเจนกินส์ (Jenkins) นิสุจน์ชี้ให้เห็นว่า ที่ใดที่สมาชิกมีขวัญสูง ที่นั่นจะมีความสามัคคีกัน และมีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน หน้าที่อย่างหนึ่งของหน่วยงานก็คือ การรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ส่วนตัวอันดี

2. ไม่มีการเผชิญหน้ากันในหน่วยงาน ในหน่วยงานใด ๆ ถ้ามีการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างสมาชิก ก็จะทำให้เกิดบรรยากาศของการเผชิญหน้า ซึ่งจะทำให้ขวัญของบุคคลแต่ละคนในหน่วยงานนั้นเสีย เพื่อให้สมาชิกมีขวัญดี หน่วยงานควรจะมีระมัดระวัง ไม่เกิดการเผชิญหน้าของสมาชิกในหน่วยงานนั้น ๆ

3. เป้าหมายร่วม เพื่อผลสัมฤทธิ์ของหมู่คณะ การทำงานของหมู่คณะ ควรจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อสมาชิกแต่ละคนมีเป้าหมายร่วม ก็จะทำให้ทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้แต่ละคนมีขวัญที่ดี

4. มีผลสัมฤทธิ์สูง มีการกล่าวว่า "ผลผลิตของบุคคลใดเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความรู้สึกของเขาเกี่ยวกับงาน และเจตคติต่อหน่วยงานที่จ้างเขา" ความรู้สึกและเจตคติของแต่ละบุคคลจะเป็นการบอกถึงขวัญของเขา ถ้าคนงานมีความพอใจและมีเจตคติในทางบวกต่องานและต่อผู้นำของเขา แน่นอนเขาจะต้องผลิตผลงานออกมาได้มากกว่า ดังนั้นการมีผลสัมฤทธิ์ของบุคคลหรือหมู่คณะจึงเป็นการชี้ให้เห็นว่าบุคคล หรือหมู่คณะมีขวัญดี

จากความคิดเห็นหรือข้อสังเกตของแต่ละท่านที่กล่าวไว้ข้างต้น อาจสรุปได้ว่าลักษณะของบุคคลในหน่วยงานที่มีขวัญตกต่ำนั้น ส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีปัญหา ขาดความรับผิดชอบ ก้าวร้าว หรือเฉยเมยต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้บังคับบัญชา ผลงานที่ได้รับก็ไม่สม่ำเสมอและเชื่อถือไม่ได้ บุคคลที่มีลักษณะเห็นแก่ตัว ต่างคนต่างอยู่ และปราศจากบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในหมู่คณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุขุม นิลเชษฐ์ (2516 : 32) ได้ศึกษาขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดของโรงเรียนรัฐบาล กรมสามัญศึกษา พบว่า ระดับขวัญของบรรณารักษ์ห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อระดับขวัญคือความสะอาดเรียบร้อย ความพอใจในการทำงาน และภาวะความรับผิดชอบ

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 62 - 65) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา จังหวัดเชียงรายและสรุปผลการวิจัยได้ว่า

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความปลอดภัยในการทำงานระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหาร
2. อายุราชการ และวุฒิทางการศึกษาของครู โดยส่วนรวมไม่ทำให้ความรู้สึกต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูแตกต่างกัน

นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 47) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของ
ข้าราชการจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 พบว่า ข้าราชการจังหวัดตำแหน่งครูเขต
 การศึกษา 9 มีความรู้สึกพึงพอใจในปัจจัย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและ
 ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจในความสำเร็จ
 ของงาน ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน
 อยู่ในระดับปานกลาง

ประทีป เล้ารัตนอารีย์ (2521 : 51) ได้ศึกษาขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า

1. ระดับขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยส่วนรวม
 อยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับขวัญของอาจารย์ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
3. ขวัญของอาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน
4. ขวัญของอาจารย์ที่มีระดับการสอนต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

สังศรี ชมพวงค์ (2527 : 38 - 42) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของครู
โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาส่วนใหญ่
 อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในการวิจัยครั้งนี้
 คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญ ด้านการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จ และ
 ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเพียงพอของรายได้อยู่อันดับ
 สุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบกับขวัญตามตัวแปร พบว่า ครูประถมศึกษาที่มีอายุราชการแตกต่างกันมี
 ระดับขวัญไม่แตกต่างกัน

ชิต นาสัก (2528 : 74 - 76) ได้วิจัยเรื่องขวัญของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของ
ประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง 126 คน ผลการวิจัยพบว่า ขวัญของศึกษาธิการอำเภอโดยส่วนรวม
 อยู่ในระดับสูง ขวัญของศึกษาธิการที่มีเงินเดือนสูง มีระดับขวัญสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ ในด้านความ
 รู้สึกพอใจในงาน ขวัญของศึกษาธิการอำเภอที่มีอายุราชการต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับขวัญในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนั้น ผู้มีประสบการณ์ระหว่าง 5 - 15 ปี มีระดับขวัญสูงกว่าผู้มีประสบการณ์สูงกว่า 15 ปี

วีรเทพ สุวรรณสว่าง (2528 : 83 - 85) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญของหัวหน้า
การประถมศึกษาอำเภอ และกิ่งอำเภอใน 14 จังหวัดภาคใต้ พบว่า ขวัญในองค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกรับผิดชอบ และความรู้สึกพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ส่วนขวัญในองค์ประกอบด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จ ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อขวัญ โดยที่แบ่งตัวแปรออกตามอายุ ขนาดของสำนักงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิทางการศึกษา พบว่า มีเพียงวุฒิทางการศึกษาเท่านั้นที่ทำให้หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ชุมพล บุญชู (2529 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จากกลุ่มตัวอย่าง 319 คน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับขวัญของครูโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับขวัญตามตัวแปรพบว่า ครูที่สอนอยู่ในโรงเรียนที่มีมาตรฐานต่างกันมีระดับขวัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ครูที่สอนอยู่ในระดับชั้นที่ต่างกันมีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน ครูที่มีวุฒิต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกันและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับขวัญได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนยังไม่ได้รับสวัสดิการ เงินเดือนไม่เพียงพอ และเท่าเทียมกับครูสังกัดอื่น ๆ ขาดความมั่นใจว่าจะได้ทำงานอยู่โรงเรียนตลอดไป มีอุปกรณ์และสื่อการเรียนไม่เพียงพอไม่มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ผู้บริหารขาดความรู้ทางการบริหารการศึกษา ฐานะของครูยังด้อยกว่าข้าราชการอื่น ๆ การบริหารภายในโรงเรียนยังไม่เป็นระบบตามหลักวิชาการ

งานวิจัยต่างประเทศ

นาเปียร์ (Napeir. 1966 : 1228 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญในการปฏิบัติงาน
ของครูในโรงเรียนประถมและมัธยมในรัฐเนบราสกา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 789 คน ผลการวิจัยพบว่า ขวัญที่ดีของครูขึ้นอยู่กับปัจจัย 13 ประการ คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับครู ผู้บริหารมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของครูแต่ละคน
2. ความสามารถในการบริหาร ก่อให้ครูเกิดความเชื่อมั่น
3. ครูได้รับการสนับสนุนให้การปฏิบัติตามระเบียบวินัย
4. ครูได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
5. การจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้อย่างเพียงพอ
6. การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
7. การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการสอนให้ได้อย่างเพียงพอ
8. ครูได้รับความยุติธรรมและมีความเป็นธรรมในการมอบหมายงานพิเศษ
9. การได้รับอบรมเพิ่มเติม
10. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
11. การมีนโยบายให้ลาได้อย่างเพียงพอ
12. การจัดชั่วโมงการสอนให้ครูอย่างยุติธรรม
13. ครูได้รับเงินเดือนในอัตราที่เท่าเทียมกับบุคคลในอาชีพอื่น ซึ่งมีการยอมรับมาเท่านี้

เพเนเบคเกอร์ (Pennebaker. 1970 : 3696 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของครูในสถานศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อขวัญของครูคือ อิทธิพลการสร้างของครูใหญ่ และยังพบว่า ที่ใดที่ครูทั้งหลายเห็นครูใหญ่ทำงานหนักคือ อิทธิพลการสร้างของครูใหญ่ และยังพบว่าที่ใดที่ครูทั้งหลายเห็นครูใหญ่ทำงานหนักและเอาอกเอาใจซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีขวัญจะสูง ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อขวัญของครูคือ อายุและวุฒิทางการศึกษา

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1972 : 371) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของครูกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมีความสัมพันธ์มาก กล่าวคือ ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานของครูสูง การสอนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะดี ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างครูใหญ่และคณะครูจะดีด้วย ดังนั้นจากการวิจัยดังกล่าวจะเห็นว่าโรงเรียนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้ครูในโรงเรียนมีขวัญ มีความพึงพอใจ

ในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การศึกษาของนักเรียนเกิดผลดีตามไปด้วย อันจะเป็นจุดประสงค์ที่สำคัญของโรงเรียน

ชมิตซ์ (Schmidt. 1975 : 7583 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจใน
การทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัยเป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 75 คน ผู้ช่วยผู้บริหาร จำนวน 24 คน และศึกษานิเทศก์
จำนวน 25 คน ผลการศึกษพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด
ความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบเท่านั้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการ
ทำงาน ในส่วนของผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน
การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจในการทำงาน
ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

เบอร์เกธ (Bergeth. 1971 : 6293 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญของครูใน
โรงเรียนระดับอำเภอใน นอร์ทดาโกตา จำนวน 545 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูมีประสบการณ์สอนนานปี มีระดับขวัญสูง
2. ครูมีความสัมพันธ์อันดีกับครูใหญ่ มีความพึงพอใจในงานสอน มีวัสดุอุปกรณ์และความพึงพอใจที่ชุมชนได้ให้ความช่วยเหลือแก่โรงเรียนเป็นอย่างดี ครูจะมีขวัญในการทำงานสูงเช่นเดียวกัน
3. ครูที่ทำการสอนในโรงเรียนขนาดใหญ่ มีระดับขวัญในการทำงานสูงกว่าครูที่ทำการสอนในโรงเรียนขนาดเล็ก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการสอน และสถานภาพของครูรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์การสอนอย่างเพียงพอ จะช่วยให้ครูมีขวัญสูง
4. ขวัญของครูไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อแบ่งตามอายุ
5. กลุ่มครูที่มีเงินเดือนต่ำสุด มีความพึงพอใจในการสอนสูงกว่ากลุ่มครูที่มีเงินเดือนสูง
6. กลุ่มครูที่มีเงินเดือนเพิ่มในเปอร์เซ็นต์สูงมีขวัญสูง มีขวัญสูงกว่ากลุ่มครูที่มีเงินเดือนเพิ่มในอัตราเปอร์เซ็นต์ต่ำ

สมมติฐานในการวิจัย

ข้าราชการกรมทะเบียนการค้าจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าของจังหวัดต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 24 จังหวัด ประชากรทั้งหมด 98 คน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้า
จำแนกตามจังหวัด

ลำดับที่	ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด	จำนวนประชากร
1	อุดรธานี	4
2	สกลนคร	4
3	อุบลราชธานี	5
4	ขอนแก่น	5
5	สุรินทร์	3
6	นครราชสีมา	5
7	สระบุรี	4
8	นครสวรรค์	4
9	สุโขทัย	3
10	พิษณุโลก	4
11	แพร่	3
12	ลำปาง	4
13	เชียงใหม่	5
14	สุพรรณบุรี	4
15	พระนครศรีอยุธยา	4
16	ราชบุรี	4
17	นครปฐม	4
18	ฉะเชิงเทรา	4
19	ชลบุรี	5

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับที่	ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด	จำนวนประชากร
20	จันทบุรี	4
21	สุราษฎร์ธานี	4
22	สงขลา	5
23	ภูเก็ต	4
24	ยะลา	3
รวม		98

2. กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากประชากรร้อยละ 92 โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 91 คน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้า
จำแนกตามจังหวัด

ลำดับที่	ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	อุดรธานี	4
2	สกลนคร	4
3	อุบลราชธานี	5
4	ขอนแก่น	5

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับที่	ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
5	สุรินทร์	3
6	นครราชสีมา	5
7	สระบุรี	4
8	นครสวรรค์	4
9	สุโขทัย	3
10	แพร่	3
11	ลำปาง	4
12	เชียงใหม่	5
13	สุพรรณบุรี	4
14	พระนครศรีอยุธยา	4
15	ราชบุรี	4
16	นครปฐม	4
17	ฉะเชิงเทรา	4
18	ชลบุรี	5
19	จันทบุรี	4
20	สุราษฎร์ธานี	4
21	สงขลา	5
22	ภูเก็ต	4
รวม		91

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบลักษณะแบบสอบถามเป็น

แบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ที่มื่อการปฏิบัติงานทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ระดับ ดังนี้

- 3 หมายความว่า มีขวัญ กำลังใจอยู่ในระดับสูง
- 2 หมายความว่า มีขวัญ กำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1 หมายความว่า มีขวัญ กำลังใจอยู่ในระดับต่ำ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

2.2 กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ตรงกับจุดมุ่งหมายและนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

2.3 นำร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.3.1 ผศ. เกษม สาทิตย์พันธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.3.2 นายสุदीใจ สุนาสวน หัวหน้าฝ่ายการค้าภายในจังหวัดพิษณุโลก

2.3.3 นายพิทักษ์ คล้ายอ่ำ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก

2.3.4 นางสาวกาญจนา ชินวิเศษวงศ์ นายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท

จังหวัดพิษณุโลก

2.3.5 อาจารย์จิตติมา วิทยาวงศ์จิ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณทรงคุณวุฒิแนะนำ แล้วนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงนำไปใช้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ถึงหัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดในจังหวัดต่าง ๆ จำนวน 24 จังหวัดเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าแต่ละจังหวัด ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 91 ฉบับได้กลับคืนมา 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดค่าเฉลี่ยไว้ 3 ระดับและทดสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการทดสอบค่าที (t-test)

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.66 หมายถึง มีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.67 - 2.33 หมายถึง มีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.00 หมายถึง มีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปีกับประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	38	41.76
มากกว่า 5 ปี	53	58.24
รวม	91	100.00

จากตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด
ส่วนมากมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่าย
ทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ปรากฏผลในตาราง 5 - 15

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดในแต่ละด้าน

ข้อ	องค์ประกอบขวัญกำลังใจ	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	2.51	0.52	สูง
2	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.24	0.59	ปานกลาง
3	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.06	0.67	ปานกลาง
4	ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	2.28	0.60	ปานกลาง
5	ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ	2.28	0.64	ปานกลาง
6	ด้านความพึงพอใจในการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา	2.24	0.66	ปานกลาง
7	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	2.28	0.61	ปานกลาง
8	ด้านความพึงพอใจในรายได้	2.06	0.65	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบขวัญกำลังใจ	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
9	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.81	0.64	ปานกลาง
10	ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	2.00	0.62	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.17	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ข้อ 1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาในระดับปานกลางได้แก่ ข้อ 7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ ข้อ 9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความสำเร็จในการทำงาน

ข้อ	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ประสพ ผลสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน	2.44	0.52	สูง
2	ปฏิบัติงานในหน้าที่พิเศษที่ได้รับมอบหมายเป็น ผลสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน	2.48	0.54	สูง
3	สามารถใช้สติปัญญาความสามารถแก้ไขปัญหา ในการทำงานในหน้าที่ประจำได้เป็นผลสำเร็จ	2.53	0.52	สูง
4	การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับ บัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.49	0.50	สูง
5	มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ ปฏิบัติในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้า	2.60	0.53	สูง
	รวมเฉลี่ย	2.51	0.52	สูง

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมอยู่ใน
ระดับสูง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ
ในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้า รองลงมาระดับสูงได้แก่ สามารถใช้สติปัญญาความสามารถแก้ไข
ปัญหาในการทำงานในหน้าที่ประจำได้เป็นผลสำเร็จ และต่ำสุดระดับสูงได้แก่ การปฏิบัติงานใน
หน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ประสพผลสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ข้อ	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ได้รับการยกย่องเชื่อถือในความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติ งานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น	2.39	0.53	สูง
2	ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและคำชม เชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.20	0.56	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชามักจะขอคำปรึกษาหารือในการ ปฏิบัติงานจากท่าน	1.98	0.69	ปานกลาง
4	ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความสามารถของท่าน และได้มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำ	2.37	0.60	สูง
5	เพื่อนร่วมงานมักจะขอคำปรึกษาหารือในการ ปฏิบัติงานจากท่าน	2.25	0.56	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.24	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ได้รับการยกย่องเชื่อถือในความรู้
ด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น
รองลงมาระดับสูงได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความสามารถของท่านและได้มอบหมายงานที่

ความสำคัญให้ท่านทำและต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ เรื่องผู้บังคับบัญชามักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ข้อ	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นไปตามลำดับของสายงานการบังคับบัญชา	2.01	0.64	ปานกลาง
2	ผู้บังคับบัญชาได้ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อ	2.06	0.77	ปานกลาง
3	มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน	2.12	0.63	ปานกลาง
4	มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.11	0.67	ปานกลาง
5	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ประชุม หรือสัมมนาวิชาการ	2.00	0.66	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.06	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ เรื่องความก้าวหน้าใน

ตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่
ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้เข้าร่วมอบรมประชุมหรือสัมมนาวิชาการ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ความเป็ยงเบเมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน

ข้อ	ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ความสอดคล้องระหว่างงานที่ได้รับมอบหมาย กับความรู้ความสามารถ	2.26	0.55	ปานกลาง
2	การพัฒนาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำและงาน พิเศษอื่น ๆ	2.27	0.55	ปานกลาง
3	การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เนื่องจาก การปฏิบัติงานประจำและงานพิเศษอื่น ๆ	2.31	0.57	ปานกลาง
4	มีโอกาสดำเนินการค้นคว้าและเรียนรู้ในสิ่ง ใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่	2.23	0.66	ปานกลาง
5	งานที่รับผิดชอบมีลักษณะท้าทายให้ยากทำ	2.33	0.68	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.28	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ งานที่รับผิดชอบมีลักษณะท้าทาย

ให้อยากทำ รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ การพัฒนาความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำและงานพิเศษอื่น ๆ และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสที่ได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบ

ข้อ	ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		X	S.D	
1	ความชัดเจนของงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน	2.23	0.57	ปานกลาง
2	ความอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	2.37	0.66	สูง
3	ความคล่องตัวในการกำหนดวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2.18	0.66	ปานกลาง
4	ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	2.35	0.67	สูง
5	ความมีหลักประกันในความมั่นคงในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	2.27	0.63	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.28	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รองลงมาระดับสูงได้แก่ ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ เรื่องความคล่องตัวในการกำหนดวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ความเป็นธรรมในการให้โอกาสในการทำงานพิเศษต่าง ๆ	2.23	0.61	ปานกลาง
2	การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	2.16	0.70	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน	2.34	0.63	สูง
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดให้ก้าวหน้า	2.29	0.65	ปานกลาง
5	ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา	2.17	0.70	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.24	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานฝ่ายทะเบียน การค้าจังหวัดให้ก้าวหน้า และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา	n = 91		ระดับขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	2.26	0.61	ปานกลาง
2	มีโอกาสดำเนินการร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.02	0.69	ปานกลาง
3	ความเป็นกันเองที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ	2.44	0.58	สูง
4	ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	2.36	0.60	สูง

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน กับผู้บังคับบัญชา	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
5	การให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ฝ่ายทะเบียน การคำจังหวัดในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	2.34	0.60	สูง
	รวมเฉลี่ย	2.28	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ความเป็นกันเองที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ในโอกาสต่าง ๆ รองลงมาระดับสูงได้แก่ ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความพึงพอใจในรายได้

ข้อ	ด้านความพึงพอใจในรายได้	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ความพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ทำ	1.93	0.66	ปานกลาง
2	การได้รับการอำนวยความสะดวกในการเบิกเงินสวัสดิการต่าง ๆ	2.12	0.72	ปานกลาง
3	ความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่รวมทั้งได้รับสิทธิค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ	2.20	0.64	ปานกลาง
4	เงินเดือนพอกับรายจ่ายในครอบครัว	1.87	0.61	ปานกลาง
5	ระบบการให้บำเหน็จบำนาญทำให้ พอใจในการรับราชการ	2.19	0.61	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.06	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่รวมทั้งได้รับสิทธิค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ รองลงมาในระดับปานกลางได้แก่ ระบบการให้บำเหน็จบำนาญทำให้พอใจในการรับราชการ และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ เงินเดือนพอกับรายจ่ายในครอบครัว

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อ	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ความเหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด	1.49	0.68	ต่ำ
2	ความสะดวกสบายของห้อง/สถานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	1.79	0.70	ปานกลาง
3	การให้บริการเกี่ยวกับวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน	1.87	0.64	ปานกลาง
4	การให้บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ฯลฯ	1.95	0.61	ปานกลาง
5	สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมที่จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระบบสื่อสารที่เหมาะสม	1.93	0.55	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	1.81	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ฯลฯ รองลงมาระดับปานกลางได้แก่

สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมที่จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งมีระบบสื่อสารที่เหมาะสม และต่ำสุดระดับต่ำได้แก่ ความเหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ข้อ	ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	n = 91		ระดับ ขวัญกำลังใจ
		$\bar{X}$	S.D	
1	ความมั่นคงยั่งยืนในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	2.17	0.67	ปานกลาง
2	ความปลอดภัยในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่	1.92	0.60	ปานกลาง
3	การโยกย้ายตำแหน่งงานหน้าที่มีแบบแผนที่เหมาะสม	1.68	0.63	ปานกลาง
4	ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองในการทำงาน	2.12	0.64	ปานกลาง
5	ความปลอดภัยของทรัพย์สินของทางราชการและทรัพย์สินส่วนตัวในสำนักงาน	2.12	0.57	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	2.00	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ ความมั่นคงยั่งยืนในตำแหน่ง

หน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองในการทำงานและความปลอดภัยของทรัพย์สินของทางราชการและทรัพย์สินส่วนตัวในสำนักงาน และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ การโยกย้ายตำแหน่งงานหน้าที่มีแบบแผนที่เหมาะสม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี กับประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี กับประสบการณ์มากกว่า 5 ปี

ข้อ	องค์ประกอบขวัญกำลังใจ	ประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี		ประสบการณ์ มากกว่า 5 ปี		t
		$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1	ความสำเร็จในการทำงาน	12.05	2.09	12.92	1.57	2.27
2	การได้รับการยอมรับนับถือ	10.42	2.15	11.79	2.07	3.06*
3	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	9.94	2.14	10.56	2.55	1.22
4	ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน	10.73	2.25	11.90	2.05	2.57*
5	ความรู้สึกรับผิดชอบ	10.63	2.28	11.98	2.23	2.82*
6	ความพึงพอใจในการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา	10.23	2.88	11.90	2.42	3.00*
7	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	10.50	2.25	12.09	2.15	3.42*

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบขวัญกำลังใจ	ประสบการณ์ ไม่เกิน 5 ปี		ประสบการณ์ มากกว่า 5 ปี		t
		$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
8	ความพึงพอใจในรายได้	9.39	2.35	11.01	2.24	3.33*
9	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	8.02	2.04	9.79	2.38	3.69*
10	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	9.21	1.59	10.60	2.40	3.32*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปีและประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ไม่แตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานนอก นั้นระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ตามตัวแปรคือประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

ข้าราชการกรมทะเบียนการค้าจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปีและมากกว่า 5 ปี มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าของจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 24 จังหวัด ประชากรทั้งหมด 98 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าของจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 24 จังหวัด สุ่มจากประชากรร้อยละ 92 โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 91 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของข้าราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดที่มีต่อการปฏิบัติงานใน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกรักในการรับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่ามีระดับความสำคัญ 3 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ถึงหัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ จำนวน 24 จังหวัด เพื่อขออนุมัติและขอความร่วมมือให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าแต่ละจังหวัดตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จากแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 91 ฉบับได้กลับคืนมา 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยด้วยการทดสอบที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่สูงสุดอยู่ในระดับสูงคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนรองลงมาในระดับปานกลางได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและต่ำสุดในระดับปานกลางได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้า รองลงมาระดับสูงได้แก่ สามารถใช้สติปัญญาความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานในหน้าที่ประจำได้เป็นผลสำเร็จ และต่ำสุดระดับสูงได้แก่ การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ประสบความสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ได้รับการยกย่องเพื่อถือในความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น รองลงมาระดับสูงได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความสามารถของท่านและได้มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ท่านทำ และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชามักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง

หน้าที่อื่นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่อื่นเนื่องมาจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชา สนับสนุนให้เข้าร่วมอบรมประชุมหรือสัมมนาวิชาการ

4. ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ งานที่รับผิดชอบมีลักษณะ ทำท่ายให้อยากทำ รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำและงานพิเศษอื่น ๆ และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสที่ได้ศึกษา ค้นคว้าและเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่

5. ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธี แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รองลงมาระดับสูงได้แก่ ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่กำลังรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ ความคล่องตัวในการกำหนดวิธี ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

6. ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาค แก่ผู้ร่วมงานทุกคน รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานฝ่ายทะเบียน การค้าจังหวัดให้ก้าวหน้า และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชา

7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ความเป็นกันเอง ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ รองลงมาระดับสูงได้แก่ ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูล ระหว่างเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

8. ด้านความพึงพอใจในรายได้ โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางไป

ปฏิบัติงานนอกพื้นที่รวมทั้งได้รับสิทธิค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ ระบบการให้บำเหน็จบำนาญทำให้พอใจในการรับราชการ และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ เงินเดือนพอกับรายจ่ายในครอบครัว

9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ฯลฯ รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมที่จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีระบบสื่อสารที่เหมาะสม และต่ำสุดระดับต่ำได้แก่ ความเหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

10. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ ความมั่นคงยั่งยืนในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รองลงมาระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองในการทำงานและความปลอดภัยของทรัพย์สินของทางราชการและทรัพย์สินส่วนตัวในสำนักงาน และต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ การโยกย้ายตำแหน่งงานหน้าที่มีแบบแผนที่เหมาะสม

จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตามตัวแปรคือประสบการณ์ในการทำงานสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปีและประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ไม่แตกต่างกันในด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นอกนั้นระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาาระดับขวัญกำลังใจการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อพิจารณาถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการในด้านต่าง ๆ 10 ด้าน ด้านที่อยู่ในระดับสูงคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 62 - 65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษพบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายมีความพึงพอใจต่อความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูง ทั้งอาจเป็นเพราะว่าข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้ามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความสัจดีและสามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามความมุ่งหมายของหน่วยงาน พร้อมทั้งจะอุทิศเวลาและร่างกายของตนและต่อผู้อุปสรรค ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการบริการประชาชนและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ส่วนด้านที่มีขวัญกำลังใจต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าฝ่ายทะเบียนการค้าบางจังหวัดเข้าไปปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งมีความพร้อมในด้านการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกรมทะเบียนการค้า และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตนเอง และฝ่ายทะเบียนการค้าที่ข้าราชการปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 341 - 342) ได้ให้ความเห็นว่าการกำลังใจที่ดีของข้าราชการจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานมากมายเช่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

ส่วน เรื่องที่ขวัญกำลังใจต่ำสุดอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ประสบความสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดเป็นผู้ที่ข้าราชการระดับต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดให้ความเชื่อถือในความสามารถในด้านการบริหาร และหัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดมีความรับผิดชอบในการบริหารงานของสำนักงาน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความพอใจและมีเจตคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติและต่อผู้บริหารงานซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2524 : 54 - 55) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้เห็นว่าบุคคลหรือหมู่คณะมีขวัญที่ดีคือ ความรู้สึกและเจตคติของแต่ละบุคคลจะเป็นการบอกถึงขวัญของเขาถ้าคนงานมีความพอใจและมีเจตคติในทางบวกต่องานและต่อผู้นำของเขาแน่นอน เขาจะต้องผลิตผลงานออกมาได้มาก

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดได้รับการยกย่องเชื่อถือในด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารกับเพื่อนร่วมงาน และในบางครั้งผู้บริหารจะประชุม สัมมนาเพื่อขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ส่วนเรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ได้รับการยกย่องเชื่อถือในความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้ามีความมั่นใจ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทุกคนในกลุ่มทราบวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน การประสานงานการร่วมมือและความสัมพันธ์ของข้าราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชน

ส่วน เรื่องที่ขวัญกำลังใจต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชามักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ โดยเฉพาะในขอบข่ายของการกำหนดนโยบายจะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมมากขึ้น แทนที่จะเป็นผู้ตามแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับชาญชัย อาจินสมาจาร (2524 : 54 - 55) ได้กล่าวว่า การบำรุงขวัญสามารถกระทำดังต่อไปนี้ สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ

1.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติงานและความสามารถ ข้าราชการทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า ฐานะของตนเอง และผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมไม่กีดกัน เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารวางมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีการสอบเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน การสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี ส่วนเรื่องที่ขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ได้ให้โอกาสข้าราชการได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันเพื่อเกื้อหนุนและจูงใจให้ข้าราชการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียนการค้า

1.4 ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การแต่งตั้งข้าราชการในระดับต่าง ๆ ได้ข้าราชการที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2526 : 57 - 58) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างขวัญต้องคำนึงถึงทัศนคติของกลุ่มซึ่งพิจารณาในเรื่องการแต่งตั้งบุคคลเป็นหัวหน้างานต้องได้คนที่ถูกต้องและเหมาะสม

เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ งานที่รับผิดชอบมีลักษณะท้าทายให้อยากทำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานที่ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถความถนัดและหน้าที่โดยคำนึงถึงกาลเวลาที่เหมาะสม ส่วนเรื่องที่ขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสที่ได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บังคับบัญชาได้ส่งเสริมให้ข้าราชการได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของฝ่ายทะเบียนการค้า ทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้ความรู้ประสบการณ์ได้มาพัฒนาปรับปรุงตนในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น

1.5 ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดสามารถปฏิบัติงาน

ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้ตามนโยบายของกรมทะเบียนการค้าในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น งานด้านการให้บริการแก่ประชาชน และเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีอิสระในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้ข้าราชการได้มีอิสระในการแก้ไขปัญหาที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และสามารถแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และผู้บังคับบัญชาได้ เป็นที่ปรึกษาหารือที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ส่วนเรื่องที่ขวัญกำลังใจอยู่ในระดับต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ ความคล่องตัวในการกำหนดวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการเสนอแนะวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในขอบเขตการรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

1.6 ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชาในด้านการปกครองว่ามีความสามารถในการบริหารงานและการปกครองของฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดให้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของกรมทะเบียนการค้า เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นกลางไม่มีจิตใจลำเอียงให้โอกาสเท่าเทียมกันในหน้าที่การงานซึ่งสอดคล้องกับ อุกัย หิรัญโต (2523 : 222 - 223) ได้เสนอวิธีการเสริมสร้างขวัญดังนี้คือ ให้โอกาสเท่าเทียมกันในหน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติงานและความสามารถ ส่วนเรื่องขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาได้สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหมู่คณะ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานประจำที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ

1.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นที่

ปรึกษาหารือของผู้ได้บังคับบัญชาในด้านการงานปฏิบัติงาน ด้านปัญหาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับสูงได้แก่ ความเป็นกันเองที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเป็นกันเองทั้งในและนอกสถานที่ ผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีมีน้ำใจ เมตตากรุณา ไม่วางตัวแบบผู้เรื่องอำนาจ ส่วนขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าทุกคนมีความสนิทสนมและมีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัวอย่างใกล้ชิด บรรยากาศในหน่วยงานมีความเป็นกันเอง มีการพบปะสังสรรค์ร่วมกันในบางครั้ง ทำให้ได้เกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ หรือระบายความอัดอั้นตันใจบ้าง เพื่อฟังความคิดเห็นและทัศนะของผู้บังคับบัญชา

1.8 ด้านความพึงพอใจในรายได้ โดยส่วนรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดมีหลักประกันในเรื่องของค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ การประกันและสิทธิในการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ยังรวมถึงการประกันสุขภาพ เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่รวมทั้งได้รับสิทธิค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าที่พักในการเดินทางไปราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กรมทะเบียนการค้าได้อนุมัติงบประมาณสำหรับการออกไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สูงกว่าปีก่อน ๆ ที่ผ่านมา

ส่วนเรื่องขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ เงินเดือนพอกับรายจ่ายในครอบครัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบันค่าครองชีพในการดำรงชีวิตไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคก็ตามยังอยู่ในอัตราสูง ซึ่งมีผลกระทบต่อเงินเดือนซึ่งจะต้องใช้จ่ายในครอบครัว

1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ทำงานของฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดมีความสะดวกสบายมีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดีเหมาะกับการมาติดต่อราชการ และมีวัสดุอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ฯลฯ ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะว่า ฝ่ายทะเบียนการค้าบางจังหวัดเข้าไปปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ซึ่งมีความพร้อมในด้านการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

ส่วน เรื่องที่ขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับต่ำได้แก่ ความเหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางสำนักงาน ก.พ. ไม่เพิ่มอัตรากำลังสำหรับการปฏิบัติในส่วนภูมิภาค จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ก็ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบตามอัตรากำลังที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

1.10 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมแล้วมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในอาชีพ มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นได้รับความเป็นธรรม และความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาพอสมควร เรื่องที่ขวัญกำลังใจสูงสุดระดับปานกลางได้แก่ ความมั่นคงยั่งยืนในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในส่วนกลางให้ความสนใจกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคเป็นอย่างมาก ในการพิจารณาเลื่อนระดับหรือตำแหน่งสูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาก็ได้ให้ความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง

ส่วน เรื่องที่ขวัญกำลังใจต่ำสุดระดับปานกลางได้แก่ การโยกย้ายตำแหน่งงานหน้าที่มีแบบแผนที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการโยกย้ายข้าราชการไปประจำอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ นั้น ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาโยกย้ายสับเปลี่ยนตามความเหมาะสมและความสมัครใจของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

2. จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปีและประสบการณ์มากกว่า 5 ปี พบว่า ระดับขวัญกำลังใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 ด้านคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติงานนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้

ความสามารถ มีหลักในการบริหารงานในหน้าที่ซึ่งตนเองปฏิบัติอยู่ ข้าราชการบางคนก็ประสบความสำเร็จและการยอมรับในผลงานจากผู้บังคับบัญชา หรือมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามาก่อน ก็ย่อมได้รับความสำเร็จในการทำงานตรงกันข้ามหากการปฏิบัติงานไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือจากส่วนกลางแล้วย่อมจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพอใจหรือการยอมรับ ซึ่งย่อมจะส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน จึงทำให้ข้าราชการ 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกัน

ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี กับมากกว่า 5 ปี พบว่า ระดับขวัญกำลังใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้านคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติงานนั้นกรมทะเบียนการค้าจะพิจารณาเลื่อนระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยพิจารณาตามความเหมาะสม ตามความรู้ ความสามารถ โดยให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานของข้าราชการในฝ่ายทะเบียนการค้าจึงไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผู้บริหารงานในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ควรให้ความอบอุ่นเป็นที่พึ่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดควรชี้แจงนโยบายการทำงานให้ชัดเจนจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารืองานด้านต่าง ๆ ที่ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดรับผิดชอบและจัดกิจกรรม สันทนาการระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ตลอดทั้งมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น

1.2 ฝ่ายทะเบียนการค้า กรมทะเบียนการค้า ควรจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นในเรื่องขวัญกำลังใจเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงว่าข้าราชการในสังกัดมีปฏิกิริยา

หรือความรู้สึกรู้สึกต่อการ การปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชาอย่างไร ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริง และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ถูกต้อง

1.3 ข้าราชการในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ควรศึกษาระบบงานในหน่วยงาน ให้เข้าใจเป็นอย่างดี รวมทั้งศึกษาระเบียบ กฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ในการ ปรับปรุงตนเองให้เจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยเฉพาะงานที่ได้รับมอบหมายในขณะปฏิบัติอยู่ และ ควรใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการอยู่ร่วมกัน มีการพบปะและเข้าร่วมกิจกรรมของฝ่ายทะเบียน การค้าจังหวัดที่จัดขึ้นอยู่เสมอ

1.4 กรมทะเบียนการค้า ในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ในฝ่ายทะเบียน การค้าจังหวัด ควรให้การเอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน สวัสดิการ และงบประมาณในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ ของฝ่ายทะเบียนการค้า มีผลต่อการบำรุงขวัญกำลังใจของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด อย่างเด่นชัดและมีทิศทางที่แน่นอน

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยอยู่ในระดับต่ำสุด กรมทะเบียน การค้าต้องขออัตรากำลังสำหรับปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดต่าง ๆ ให้เพียงพอกับ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพราะอัตรากำลังที่มีอยู่ในขณะนี้ยังไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ดำเนินการของงบประมาณเพื่อจัดซื้อแบบมาตรฐานเครื่องซึ่ง เครื่องตวงและ เครื่องวัดเพิ่มขึ้น สำหรับใช้ในการตรวจสอบและตรวจรับรองเครื่องซึ่งตวงวัด และจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นอย่างเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สำหรับสำนักงาน ที่ใช้เป็นที่พักทำการของฝ่ายทะเบียนการค้าแต่ละจังหวัดนั้น กรมทะเบียนการค้าควรจะได้งบประมาณ เพื่อจัดสร้างเป็นอาคาร มิใช่เช่าสำนักงานอยู่เช่นในปัจจุบัน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาจไม่ เหมาะสมเท่าที่ควร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการฝ่าย ทะเบียนการค้าจังหวัดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น แบบของผู้นำที่ดีของผู้บริหารงานฝ่ายทะเบียน

การค้าจึงหวัดความรู้สึกต่อการปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายทะเบียนการค้ากับประชาชน เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาถึงระดับความกังวลใจของข้าราชการในฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายการค้าภายใน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงระดับความกังวลใจของข้าราชการทุกฝ่ายในสังกัดกระทรวงพาณิชย์อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการบริหารงานส่วนรวมดียิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาโดยเพิ่มตัวแปรอิสระให้กว้างมากขึ้น เช่น อายุ ภูมิฐานะของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนการค้า เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

"การจัดตั้งสำนักงานสาขาซึ่งดวงวัดเขต," ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 104 ตอนที่ 120.

หน้า 4341 - 4345. 11 มิถุนายน 2530.

ชาญชัย อาจินตสมาจาร. "ภาวะผู้นำและขวัญ," มิตรครู. (23)5 : 54 - 55 มีนาคม 2524.

ชารี มณีศรี. การนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรทองการพิมพ์, 2521.

ชิต นาสัก. ขวัญของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ม.

สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528. อัดสำเนา.

ชุมพล บุญชู. ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดนครศรีธรรมราช. ปรินิพนธ์

กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.

ญาณสังวร, สมเด็จพระ. "บทความ-สารคดีน่ารู้," ประชาสัมพันธ์. 2 : 1 ตุลาคม 2527.

เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

นพพงษ์ บุญจิตราดลย์. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ภาคบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

นิพนธ์ กิनावงศ์. หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เน็ค, 2523.

นิยม ศรีวิเศษ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการจังหวัดตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9.

ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2521.

อัดสำเนา.

ประทีป ตันทปประศาสน์. ปัญหาการตั้งดวงวัดกับการพัฒนาเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.,

2510. อัดสำเนา.

ประทีป เล้ารัตนอารีย์. ขวัญของข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2521.

อัดสำเนา.

พนัส หันนาคินทร์. การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. พิมพ์โลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พิมพ์โลก, 2530.

พระราชบัญญัติมาตรฐานซึ่งตวงวัดพุทธศักราช 2466. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์นิติเวช, 2525.

วัฒนา สุตรสุวรรณ. การปกครองบังคับบัญชาและการบริหาร. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์,
2519.

วีรเทพ สุวรรณสว่าง. ขวัญของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอใน 14 จังหวัดภาคใต้.
ปริญญาณินท์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528.
ถ่ายเอกสาร.

วีระชาติ แก้วไสย. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย. ปริญญาณินท์ กศ.ม. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2518. อัดสำเนา.

ศิริ ทิวะพันธุ์, พลตรี. แนวคิดในการบริหารงานในหน่วยทหาร. กรุงเทพฯ : 2528.
อัดสำเนา.

สงศรี ชุ่มวงศ์. ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช.
ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา วิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช, 2527. อัดสำเนา.

สมคิด บางโม. "ขวัญ," มิตรครู. 24(21) : 23 - 24 ; พฤศจิกายน 2525.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สุขุม นิลเชษฐ์. ขวัญของบรรณารักษ์ในสังกัดกองโรงเรียนรัฐบาล กรมสามัญศึกษา. ปริญญาณินท์
กศ.ม. วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.

อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พีระพัฒน์, 2523.

Anderson, Lester W., and Lauren Van Dyke. Secondary School Administration.
Boston : Houghton Mifflin, 1972.

Bergeth, Robert L. "An Experimental Study of Teacher Morale in Selected
School Districts of North Dakota," Dissertation Abstracts
International. 31(2) : 6293 A ; June, 1971.

Halman, Theo and William G Scott. Management in The Modern Organization.

2 nd ed. Boston : Houghton Mifflin, 1974.

Herzberg, F. The Motivation to Work. New York : John Wiley & Sons, 1959.

Maslow, Abraham Harold. Motivation and Personality. New York : Harper and Brothers, 1954.

Napier, Thoman Gayle. "Teacher Morale," Dissertation Abstracts International. 27(4) : 1228 - A ; October, 1966.

Penebaker, William Kirtley. "The Correlation of Teachers and Principle Perceptions of Principles' Behavior and Its Effect on Teacher Morales," Dissertation Abstracts International. 30(9) : 3696 - A ; June, 1970.

Schmidt, Gene Lillard. "Job - Satisfaction Among Secondary School Administration," Dissertation Abstracts International. 36(2) : 7583 - A ; August, 1975.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก โทร. 055-259402
 ที่ 0603(204)/210 วันที่ 28 มิถุนายน 2536
 เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

ด้วยนายสุนทร คล้ายอ่ำ บุตรชายของกระผมซึ่งขณะนี้ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสาขา
 ซึ่งตวงวัด เขต 204 พิษณุโลก และกำลังศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ ที่มหาวิทยาลัยนเรศวร
 วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการวิจัยเรื่อง "ขวัญ กำลังใจในการ
 ปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์"
 ฉะนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกข้อความในแบบสอบถาม โดยกา
 เครื่องหมาย / เพียงข้อละ 1 เครื่องหมายในแบบสอบถามซึ่งได้แนบมาพร้อมนี้ และขอได้โปรด
 เก็บรวบรวมส่งฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพิษณุโลก ถนนจันทน์
 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000 ภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2536

ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
 เป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายพิทักษ์ คล้ายอ่ำ)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก โทร. 055-259402

ที่ 0603(204)/210

วันที่ 28 มิถุนายน 2536

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

ด้วยนายสุนทร คล้ายอ่ำ บุตรชายของกระผมซึ่งขณะนี้ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสาขา ซึ่งตวงวัด เขต 204 พิษณุโลก และกำลังศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ ที่มหาวิทยาลัยนเรศวร วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ซึ่งบัณฑิตวิทยาลัยให้ดำเนินการวิจัยเรื่อง "ขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์" ฉะนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกข้อความในแบบสอบถาม โดยกาเครื่องหมาย / เพียงข้อละ 1 เครื่องหมายในแบบสอบถามซึ่งได้แนบมาพร้อมนี้ และขอได้โปรด เก็บรวบรวมส่งฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพิษณุโลก ถนนจ่านกร้อง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000 ภายในวันที่ 15 กรกฎาคม 2536

ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่าน เป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายพิทักษ์ คล้ายอ่ำ)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

ด้วยทางมหาวิทยาลัยนเรศวรได้เร่งรัดให้ส่งวิทยานิพนธ์ ในการนี้จำเป็นต้องทราบ รายละเอียดในแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ฉะนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยส่ง แบบสอบถามดังกล่าวให้ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลกเป็นการด่วนด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นายพิทักษ์ คล้ายอ่ำ)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก

ที่ ทม 1902/636

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

14 พฤษภาคม 2536

เรื่อง ขออนุมัติตรวจแก้ไขแบบสอบถาม

เรียน นายพิทักษ์ คล้ายอำ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดพิษณุโลก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วยนายสุนทร คล้ายอำ นิสิตปริญญาโทวิชาเอก อดสาหกรรมศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งได้รับการอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย ให้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ชวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1. ผศ.ดร.ศิริวิทย์ กุลโรจน์ภัทร | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.ทำรงลักษณ์ เอื้อนครินทร์ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์วิทยา จันทวีศิลา | กรรมการ |
| 4. ผศ.ดร.ประจักษ์ สายแสง | กรรมการร่วมฯ |

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัยเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์ จึงใคร่เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจแก้ไขแบบสอบถาม ดังแนบมาพร้อมนี้ เมื่อตรวจแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วขอความกรุณาได้ส่งแบบสอบถามคืนไปยังผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แนบซองเพื่อส่งแบบสอบถามมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วราภรณ์ บำรุงกุล)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1902/705

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

23 มิถุนายน 2536

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ฉบับ

ด้วยนายสุนทร คล้ายอำ นิสิตปริญญาโทวิชาเอก อุตสาหกรรมศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งได้รับการอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย ให้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ชวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| 1. ผศ.ดร.ศิริวิทย์ กุลโรจน์ภัทร | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.ทำรงลักษณ์ เอื้อนครินทร์ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์วิทยา จันทรศิลา | กรรมการ |
| 4. ผศ.ดร.ประจักษ์ สายแสง | กรรมการร่วมฯ |

ในการทำวิจัยครั้งนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อผลการวิจัย จะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจักษ์ สายแสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ชวนกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [] ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. ท่านมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ สำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้า กี่ปี
- [] ไม่เกิน 5 ปี [] มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานนี้มี 50 ข้อ ในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 3 ตัวเลือก โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกต่อข้อความนั้นอย่างไร แล้วจึงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความนั้นเพียงข้อละ 1 เครื่องหมาย

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับชี้แจง กำลังใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
	ก. ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1	การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ประสบผลสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน			
2	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่พิเศษที่ได้รับมอบหมายเป็นผลสำเร็จตามความต้องการของหน่วยงาน			
3	ท่านสามารถใช้สติปัญญาความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานในหน้าที่ประจำได้เป็นผลสำเร็จ			
4	การปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....			
5	ท่านมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้า			
	ข. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
1	ท่านได้รับการยกย่องเชื่อถือในความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น			
2	ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน			
3	ผู้บังคับบัญชามักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน			

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับขั้วชี้ กำลังใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
4	ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความสามารถของท่านและได้มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ท่านทำ			
5	เพื่อนร่วมงานมักจะขอคำปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน			
	ค. <u>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</u>			
1	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นไปตามลำดับของสายงานการบังคับบัญชา			
2	ผู้บังคับบัญชาได้ให้การสนับสนุนในการศึกษาต่อ			
3	มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน			
4	มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อื่นเนื่องมาจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา			
5	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม ประชุมหรือสัมมนาวิชาการ			
	ง. <u>ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน</u>			
1	ความสอดคล้องระหว่างงานที่ได้รับมอบหมายกับความรู้ความสามารถ			
2	การพัฒนาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำและงานพิเศษอื่น ๆ			
3	การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เนื่องจากการปฏิบัติงานประจำและงานพิเศษอื่น ๆ			

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับวุฒิ กำลังใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
4	มีโอกาสดูได้ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่			
5	งานที่ท่านรับผิดชอบมีลักษณะท้าทายให้อยากทำ			
	จ. <u>ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ</u>			
1	ความชัดเจนของงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน			
2	ความมีอิสระในการตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน			
3	ความคล่องตัวในการกำหนดวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย			
4	ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน			
5	ความมีหลักประกันในความมั่นคงในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย			
	ฉ. <u>ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา</u>			
1	ความเป็นธรรมในการให้โอกาสในการทำงานพิเศษต่าง ๆ			
2	การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา			
3	ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ร่วมงานทุกคน			
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัดให้ก้าวหน้า			

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับชี้แจง กำลังใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
5	ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบจาก ผู้บังคับบัญชา			
	ช. <u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u>			
1	การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา			
2	มีโอกาสดำเนินการร่วมกับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน			
3	ความเป็นกันเองที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ			
4	ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน			
5	การให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง			
	ช. <u>ด้านความพึงพอใจในรายได้</u>			
1	ความพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ กับงานที่ทำ			
2	การได้รับการอำนวยความสะดวกในการเบิกเงินสวัสดิการ ต่าง ๆ			
3	ความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่รวมทั้ง ได้รับสิทธิ์ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าที่พักในการเดินทางไป ราชการ			
4	เงินเดือนของท่านพอกับรายจ่ายในครอบครัว			

ข้อที่	รายการคำถาม	ระดับชี้แจง กำลังใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
5	ระบบการให้บำเหน็จบำนาญทำให้ท่านพอใจในการรับราชการ			
	ณ. <u>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>			
1	ความเหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในสำนักงานฝ่ายทะเบียนการค้าจังหวัด			
2	ความสะดวกสบายของห้อง/สถานที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน .			
3	การให้บริการเกี่ยวกับวัสดุครุภัณฑ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน			
4	การให้บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แสงสว่าง การระบายอากาศ ฯลฯ			
5	สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมที่จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีระบบสื่อสารที่เหมาะสม ..			
	ฎ. <u>ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน</u>			
1	ความมั่นคงยั่งยืนในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ...			
2	ความปลอดภัยในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ ...			
3	การโยกย้ายตำแหน่งงานหน้าที่มีแบบแผนที่เหมาะสม			
4	ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองในการทำงาน			
5	ความปลอดภัยของทรัพย์สินของทางราชการและทรัพย์สินส่วนตัวในสำนักงาน			

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายสุนทร ชื่อสกุล คล้ายอ่ำ

เกิดวันที่ 2 เดือนมีนาคม พุทธศักราช 2509

สถานที่เกิด อำเภอบางกอกน้อย กรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 14 ถนนจันทน์รอง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน พนักงานควบคุมบังคับใช้โดรอลิก

สถานที่ทำงานปัจจุบัน ฝ่ายทะเบียนการค้า สำนักงานซึ่งตวงวัด เขต 204 พิษณุโลก

ประวัติการศึกษา

- | | |
|-----------|---|
| พ.ศ. 2522 | ม.ศ.3 โรงเรียนสาธิตวิทยาลัยครูสวนสุนันทา |
| พ.ศ. 2525 | ปวช. (ช่างยนต์) โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม |
| พ.ศ. 2528 | ปวส. (ช่างยนต์) วิทยาลัยเทคนิคสยาม |
| พ.ศ. 2531 | ค.บ. (อุตสาหกรรมศิลป์) วิทยาลัยครูพิษณุโลกสงคราม พิษณุโลก |
| พ.ศ. 2533 | FCE, CPE. (Proficiency level of English), Stanton School of English, London, England. |
| พ.ศ. 2534 | FCE. (First Certificate of English), Gold Smiths' College, University of London, England.
(Advertising Studies), Gold Smiths' College, University of London, England.
English for Hotel and Tourism Worker, Westminster College, London, England. |
| พ.ศ. 2536 | กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร |