

## บทคัดย่อ

168841

ชื่อภาคานิพนธ์ : กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย : ศึกษาเปรียบเทียบเฉพาะกรณีนายสถานีในเขตการเดินรถภาคใต้

ชื่อผู้เขียน : นางสาว ปรสลิ สิตานนท์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2547

---

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ ศึกษาและเปรียบเทียบกำลังขวัญของพนักงานเดินรถ ในเขตการเดินรถภาคใต้ตอนบน (เขต 4) และ ภาคใต้ตอนล่าง (เขต 5) และ 3) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบายการบริหาร เพื่อยกระดับกำลังขวัญให้สูงขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายพนักงานเดินรถ ตำแหน่ง นายสถานี ในเขตการจัดการเดินรถที่ 4 และ 5 จำนวน เขต ละ 100 คน รวม 200 คนโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2547 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ t-test, F-test ตามลักษณะของตัวแปร ผลการศึกษาได้สรุปได้ดังนี้

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย พนักงานเดินรถการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย โดยส่วนใหญ่ เกินกว่า สองในสาม มีอายุ 36 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีอายุราชการ เกิน 12 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่สมรส หรือเคยสมรสแล้ว โดยมีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยมีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนเป็นกลุ่มที่มากที่สุด การทำงานปฏิบัติงานนอกเขตเทศบาลประมาณ สองในสาม

ผลการวิเคราะห์กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ในพื้นที่ภาคใต้พบว่า ในภาพรวมมีระดับกำลังขวัญ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยกำลังขวัญระดับสูงได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพการงาน การเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ส่วนระดับกำลังขวัญที่

**168841**

ปัจจัยที่มีผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในพื้นที่ภาคใต้ ได้แก่ อัตราเงินเดือน และ พื้นที่ปฏิบัติงาน ส่วนในเรื่องระดับการศึกษา สภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และ อายุ ไม่มีผลกับกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่พบ ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มากที่สุด และรองลงมาเป็น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

#### **ข้อเสนอแนะ**

การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรมีนโยบายในการสร้างเสริมกำลังใจของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาบุคลากร การสร้างโอกาสในการเจริญก้าวหน้า ให้มีความเสมอภาค รวมไปถึงการปรับปรุงอาคาร การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือให้ทันสมัย พร้อมในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ

## ABSTRACT

**168841**

**Title of Research Paper** : Work Morale of Train Staffs of the State Railway of Thailand :  
A Comparative Study of The Station Heads in the Southern Area

**Author** : Miss Prassalee Sitanont

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2004

---

The three main objectives of the study were (1) to reveal the work morale of the train staffs of the State Railway of Thailand, (2) to identify the factors affecting the work morale of the station heads in the upper southern area (Area 4) in comparison with the work morale of those in the lower southern area (Area 5) ; and 3) to use the research results as a guideline to improve the administrative policy of the State Railway of Thailand on boosting the employees' morale. The target group of the study was train staffs who were in the position of station head in Area 4 and Area 5 (100 from each area). There were 200 samples in total. The data were collected during July September, 2004, by using a questionnaire. The statistics for describing the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation, while t-test and F-test were used to test the hypotheses.

General background information More than half of the train station heads were 36 years old or more. Most worked for the State Railway of Thailand for not more than 12 years. They were married or were once married. The majority had lower education than a Bachelor's degree. Most of them earned a salary of more than 20,000 baht a month. About Two-thirds worked outside the municipality.

Overall, the work morale of the train station heads in the southern area was found to be moderate. The components of work morale that received a high mean were job security and work participation, while those that got a moderate mean were remuneration, career advancement, relationship between the superior and the subordinates, and work condition.

The factors found to significantly affect their work morale were salary and the area where they work. On the contrary, education, marital status, work experience and age were found to have no effect on their work morale.

The most important work problem found in this study was work condition, followed by relationship between the superior and the subordinates.

**Recommendations**

The State Railway of Thailand should have a policy to boost the employees' work morale in order to increase their work efficiency. There should be, for example, a personnel development project. The employees should be provided with an equal chance to progress in their work. Improvement should be made on office buildings, and modern facilities should be provided to serve the public efficiently and effectively.