

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
เกริกศักดิ์ สักดีเมือง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ. ศ. 2549

ISBN 974-316-811-7

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร





หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ

การรถไฟแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัย

เกริกศักดิ์ สักดิ์เมือง

สาขา

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ธีรยุทธ สุนทรา

กรรมการที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชน แสงจักร์

กรรมการที่ปรึกษา

ดร.สุพจน์ พันธนีชะ

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานการสอบ

(ดร.ทิวต์ มณีโชติ)

..... ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ธีรยุทธ สุนทรา)

..... กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชน แสงจักร์)

..... กรรมการที่ปรึกษา

(ดร.สุพจน์ พันธนีชะ)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(นายมนตรี แก้วอำพุท)

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา

..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย ไทรชมภู)

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

วันที่ เดือน.....พ.ศ.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความเอาใจใส่และความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากกรรมการที่ปรึกษาทุกท่าน ซึ่งได้แก่ รองศาสตราจารย์ ชีรยุทธ สุนทรา ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประชน แสงจักร์ และดร.สุพจน์ พันธนิยะ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น แก่ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจในความกรุณาของกรรมการทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณ ดร.ไพฑูรย์ ศรีฟ้า ที่ได้กรุณาเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน คือ ดร.ชินะทัตต์ นาคะสิงห์ คุณเจียมจิตร ศรีฟ้า คุณเรวัตร วิปัสสนาผล ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณ คุณประจักษ์ มโนธรรม วิศวกรใหญ่ฝ่ายการช่างกล และบุคลากรทุกท่านในหน่วยงานของฝ่ายการช่างกลที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่ออุทัย คุณแม่เหียง สักดิ์เมือง ผู้มีพระคุณ ที่คอยห่วงใยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง คุณกุศลศรี สักดิ์เมือง ภรรยาคู่ชีวิต นายจาตุรนต์ สักดิ์เมือง และ นางสาว แสงนกน สักดิ์เมือง บุตรธิดา ของผู้วิจัย ตลอดจนรวมถึงเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ได้เป็นกำลังใจและให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือต่อผู้วิจัยตลอดมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เกริกศักดิ์ สักดิ์เมือง

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย
ผู้วิจัย	เกริกศักดิ์ ศักดิ์เมือง
สาขา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
ปี พ.ศ.	2549
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ธีรยุทธ สุนทรา
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชน แสงจักร์
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.สุพจน์ พันธนิยะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอยุทธศาสตร์ในการวางแผนในการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพนักงานรถจักรผู้ที่มีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ที่ทำการสารวัตรงานรถจักรบางซื่อ ที่ทำการสารวัตรงานรถดีเซลรางกรุงเทพ และที่ทำการสารวัตรงานรถจักรธนบุรี จำนวน 359 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA และ การทดสอบหาความแตกต่างระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการของเซเพ

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการ กับด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

2. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและ ตำแหน่งในปัจจุบัน มี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน
สถานภาพ และลักษณะที่อยู่อาศัย ไม่แตกต่างกัน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Abstract

The Title	Job Satisfaction of Locomotive Drivers Working in the State Railway of Thailand.
The Author	Krirksak Sakmuang
Program	Master of Arts, Development Strategy
Year	2006
Chairman of Thesis Adviser	Assoc.Prof, Dhirayudh Sundara
Thesis Adviser	Assist.Prof, Prachon Saengjak
Thesis Adviser	Dr.Supot Pantaneeya

The purposes of this research were to study the job satisfaction of SRT. locomotive drivers and assistant drivers in order to establish a strategy for SRT. operation. The sampling groups are SRT. locomotive drivers stationed in the Metropolitan Area i.e. Locomotive Maintenance Division (Bang sue), Diesel Railcar Maintenance Division, Diesel Locomotive Maintenance Section (Thonburi) totaling 359. The data was collected by means of questionnaire and then analyzed by using the computer program and quantitative statistic by using Percentage, Means, Standard Deviation, Analysis of Variance(ANOVA) and Scheffe's Multiple Comparison on Treatment Science. The research findings are as follows:

1. SRT. locomotive drivers had their job satisfaction generally at moderate level while at high level in terms of job safety and welfare.
2. The relations between personal factors and job satisfaction were concluded as the following. Personal factors relevant to age, education, work and duration current position showed statistically significant differences at 0.05 while salary , personal factors relevant to marital status and housing showed no significant differences .

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	8
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	8
องค์ประกอบที่เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
ข้อมูลเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	50
สมมติฐานในการวิจัย.....	51

3 วิธีดำเนินการวิจัย

แบบของการวิจัย.....	52
ประชากรและหน่วยวิเคราะห์.....	52

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟ แห่งประเทศไทย.....	63
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย.....	72
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	120
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	131
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	135
ประวัติผู้วิจัย.....	140

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

2.3	แสดงทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	20
2.4	แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก.....	26
2.5	แสดงเปรียบเทียบทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย ของแมกเกรเกอร์.....	28
4.1	จำนวนและค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรด้านโดยรวม.....	63
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านนโยบายการบริหาร.....	64
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา.....	65
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านรายได้.....	66
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสวัสดิการ.....	67
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การทำงาน.....	68
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน.....	69
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับความยกย่องนับถือ.....	70
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปลอดภัย.....	71
4.11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	72
4.12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	74
4.13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	75
4.14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
4.15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระยะเวลา.....	80
4.16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา.....	82

4.17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตาม ตำแหน่งในปัจจุบัน.....	84
4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ตำแหน่ง ในปัจจุบัน.....	86
4.19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ ต่อเดือน.....	87
4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	89
4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตาม สถานภาพ.....	90
4.22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตาม ลักษณะที่อยู่อาศัย.....	92

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ.....	14
2.2 แสดงทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์.....	18
2.3 แผนภูมิแสดงการบริหารงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	35
2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	50