

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐวิสาหกิจ (Public Enterprise) เป็นการจัดการและดำเนินงานทางธุรกิจของรัฐ ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในอันที่จะช่วยพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การให้บริการด้านสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการให้แก่ประชาชน(มุสดี สัตยมานะ. 2529:19-20) นอกจากนี้รัฐวิสาหกิจยังเป็นการริเริ่มและเป็นแรงกระตุ้นส่งเสริมให้ธุรกิจเอกชนได้ขยายตัวเป็นประโยชน์แก่สาธารณชนของประเทศและมุ่งหมายที่จะจัดเสนอบริการให้แก่ประชาชนเพื่อเป็นการยกระดับฐานะการครองชีพของประชาชนให้มีความอยู่ดีกินดีและมีความสุขเพิ่มขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสงบสุขของประเทศ (เชวง เรืองสุวรรณ. 2513 : 3)

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้บริการด้านการขนส่ง ผู้โดยสารและสินค้า ลักษณะการดำเนินงานอยู่ในรูปรัฐวิสาหกิจ โดยรายได้ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มาจาก ค่าโดยสาร ค่าระวางขนส่งสินค้า การให้เช่าพื้นที่ตั้งคอนเทนเนอร์ ค่าเช่ารถเสบียง ค่าเช่าที่ดิน และค่าตอบแทนวางสายเคเบิลใยแก้วตามเส้นทางรถไฟทั่วประเทศ

วิสัยทัศน์(Vision) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดำเนินการภายใต้ของกรอบปรัชญาที่ว่า “ รฟท. เป็นผู้ให้การขนส่งผู้โดยสาร(ในเชิงพาณิชย์และสังคม) และการขนส่งสินค้าที่ทันสมัย ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการบูรณาการ และนโยบายการขนส่งแห่งชาติ ” โดยยึดหลักของ ความสะดวก สบาย ปลอดภัย รวดเร็ว และตรงต่อเวลา เป็นนโยบายการรถไฟ (การรถไฟแห่งประเทศไทย.2548:19) ในรถไฟหนึ่งขบวนจะมีพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันหลายฝ่าย เพื่อคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร หนึ่งในผู้ปฏิบัติงานเป็นพนักงานรถจักร ที่ได้ร่วมปฏิบัติงานกับพนักงานคนอื่นๆ อยู่ด้วย พนักงานรถจักรจะทำหน้าที่ขับรถจักรที่ลากจูงตู้โดยสารและสินค้าให้เดินไปถึงจุดหมายปลายทาง พนักงานรถจักรจึงมีหน้าที่รับผิดชอบในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารตลอดรวมทั้งของการรถไฟแห่งประเทศไทย จึงถือได้ว่าพนักงานรถจักรเป็นตำแหน่งที่สำคัญตำแหน่งหนึ่งในการรถไฟ ดังนั้นผู้ที่มาทำหน้าที่เป็นพนักงานรถจักร จะต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญ มีความรอบรู้ มีประสบการณ์ ในงานขับรถจักรเป็นพิเศษ โดยเฉพาะต้องเป็นผู้ที่ได้ผ่านการสอบคัดเลือก ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติจาก

การรถไฟแห่งประเทศไทยแล้วเท่านั้น จึงจะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานรถจักรได้ สภาพงานการขับรถจักร เป็นงานที่ตรากตรำ เหน็ดเหนื่อย ต้องใช้ความอดทน และต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังอย่างตลอดเวลา จนกว่าขบวนรถที่ตนเองรับผิดชอบจะเดินถึงจุดหมายปลายทาง หากขบวนรถที่ตนเองทำขบวนยังไม่ถึงปลายทาง พนักงานรถจักรจะละทิ้งรถจักรไปไหนไม่ได้ ยกเว้นแต่จะมีเหตุจำเป็นตามระเบียบที่การรถไฟแห่งประเทศไทยอนุญาตไว้เท่านั้น หากพนักงานรถจักรผู้ใดฝ่าฝืน อาจได้รับโทษถึงขั้นถูกไล่ออกจากงานได้ (ประมวลการลงโทษผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2547)

จากข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ที่ได้กำหนดระยะเวลาของการทำงานในหนึ่งวัน ให้พนักงานรถจักรปฏิบัติงานได้ไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง (รุ่งโรจน์ รื่นเรืองวงศ์. 2544 :242) มีเหตุผลเนื่องจาก เพื่อความปลอดภัยของขบวนรถ แต่เมื่อได้พิจารณาอัตราค่าจ้างงานของพนักงานรถจักรที่มีอยู่ เปรียบเทียบกับขบวน พบว่า อัตราค่าจ้างงานของพนักงานรถจักรในปัจจุบัน ยังมีไม่เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนขบวนรถที่เปิดเดิน ดังนั้นจึงต้องมี การจัดการวิธีการทำงานของพนักงานรถจักร เพื่อมิให้ปฏิบัติงานเกินแปดชั่วโมงในหนึ่งวันเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัติ ดังกล่าว ผู้บังคับบัญชาจึงต้องจัดพนักงานรถจักรที่หยุดพักผ่อนประจำสัปดาห์ให้มาทำงานในวันหยุด จึงทำให้พนักงานรถจักร ต้องตรากตรำ และเหน็ดเหนื่อยในการทำงานเพิ่มขึ้น

ปัญหาอีกส่วนหนึ่งเกิดเนื่องมาจากของความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ทำให้สุขภาพจิต ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรตกต่ำ ลดน้อยถอยลง จากสถิติของการเกิดอุบัติเหตุในปี พ.ศ.2548 มีอุบัติเหตุที่เกิดจากคนในระหว่างการทำงานจำนวน 625 ครั้ง แยกเป็น รถจักรชนกัน 1 ครั้ง ขบวนรถตกราง 15 ครั้ง รถตกรางขณะสับเปลี่ยน 1 ครั้ง ขบวนรถชนยานพาหนะ 202 ครั้ง ขบวนรถชนคน 147 ครั้ง ผู้โดยสารพลัดตกจากขบวนรถ 67 ครั้ง ขบวนรถชนสัตว์ 192 ครั้ง มีผู้ได้รับบาดเจ็บ 295 คน เสียชีวิต 190 คน อุบัติเหตุที่เกิดจากเครื่องจักร ซึ่งได้แก่รถจักรชำรุด จำนวน 1639 ครั้ง (การรถไฟแห่งประเทศไทย กองปฏิบัติการ.2548) จากผลของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบางกรณีทำให้พนักงานรถจักรถึงกับได้รับบาดเจ็บทุพพลภาพ หรือถึงแก่ชีวิต และในบางกรณีพนักงานรถจักร ต้องตกเป็นจำเลยทั้งในทางคดีแพ่งและทางคดีอาญาอีกด้วย จึงทำให้พนักงานรถจักรเกิดความวิตกกังวล ในผลของคำพิพากษาที่จะเกิดขึ้นกับตนในอนาคต เป็นเหตุให้พนักงานรถจักรเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจ ถึงความปลอดภัยในสถานภาพ และความมั่นคงในการทำงานของตนเอง พนักงานรถจักรจึงไม่อุทิศตัว และเสียสละในการปฏิบัติงาน ทำให้ความรักความผูกพันต่อองค์กรลดลง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็น ความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญกำลังใจ และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งผลต่อ ความสำเร็จให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

จากสภาพของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาถึง ระดับความพึงพอใจและ ศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ นำมาปรับปรุงแก้ไขในการทำงาน ของพนักงานรถจักร เพื่อให้เกิดประโยชน์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน รถจักร และสร้างผลสำเร็จในการประกอบกิจการของการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยภาพรวม ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟ แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟ แห่งประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย
3. ผลที่ได้จากการวิจัย นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงาน และปรับปรุงแก้ไข ด้านนโยบายการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย มีขอบเขตการวิจัย เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถจักร ซึ่งประกอบด้วย พนักงาน ขับรถและช่างเครื่อง พื้นที่ศึกษาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครฯ ได้แก่ สารวัตรงานรถจักรบางซื่อ สารวัตรงานรถจักรธนบุรี และสารวัตรงานรถดีเซลรางกรุงเทพ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1, 103 คน

ระยะเวลาของการวิจัย เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม - เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2549

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 อายุ
 - 1.2 ระดับการศึกษา
 - 1.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
 - 1.4 ตำแหน่งในปัจจุบัน
 - 1.5 รายได้ต่อเดือน
 - 1.6 สถานภาพ
 - 1.7 ลักษณะที่อยู่อาศัย
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 - 2.1 นโยบายการบริหาร
 - 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
 - 2.3 รายได้
 - 2.4 สวัสดิการ
 - 2.5 ความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
 - 2.6 สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.7 การได้รับความยกย่องนับถือ
 - 2.8 ความปลอดภัยในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานรถจักร นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานรถจักร ที่ได้รับในปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย ที่เริ่มเข้าปฏิบัติงานบนรถจักร จนกระทั่งถึง ตำแหน่งที่พนักงานรถจักร ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

ตำแหน่งในปัจจุบัน หมายถึง ตำแหน่งที่พนักงานรถจักรดำรงอยู่นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง สํารองช่างเครื่อง ช่างเครื่องชั้น 2 ช่างเครื่องชั้น1 และพนักงานขับรถ

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนที่ พนักงานรถจักร ได้รับจากการรถไฟแห่งประเทศไทย ในแต่ละเดือน

สถานภาพ หมายถึง สถานะ เกี่ยวกับการสมรส แบ่งออกเป็น โสด สมรส ม่าย หรือหย่าร้าง

ลักษณะที่อยู่อาศัย หมายถึง สถานที่พักอยู่พักอาศัยของพนักงานรถจักร ได้แก่ บ้านเช่า บ้านของตนเอง บ้านพักของการรถไฟ และ อาศัย บิดา มารดา/ญาติพี่น้อง

รถจักร หมายถึง รถซึ่งมีกำลังแรงให้เคลื่อนที่ไปได้ตามทาง และจะขกออกจากทางทันทีไม่ได้ เช่น รถจักรดีเซล รถจักรดีเซลไฟฟ้า รถดีเซลราง รถจักรไฟฟ้า รถยนต์ตรวจการณ์ขนาดเล็ก รถบำรุงทางขนาดเล็ก รถกลบํารุงทาง รถปั่นจั่นล้อสาร รถกลล้อสาร

พนักงานรถจักร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้ขับรถจักร และ หมายความว่ารวมถึง ช่างเครื่องขณะทำการในหน้าที่โดยมีสถานที่ทำงานต้นสังกัดตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ที่ สํารวจตรงานรถจักรบางซื่อ สํารวจตรงานรถจักรแขวงธนบุรี และสํารวจตรงานรถดีเซลรางกรุงเทพฯ นับถึงวันตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและ เจตคติที่ดีของพนักงานรถจักรที่มีต่องานที่ กำลังปฏิบัติอยู่ ได้แก่ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา รายได้สวัสดิการ ความมั่นคงและ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การได้รับความยกย่องนับถือ และความปลอดภัยในการทำงาน

นโยบายการบริหาร หมายถึง การกำหนดแนวทางอย่างกว้างๆ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง มีระบบงานและการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างพนักงานรถจักรกับผู้บังคับบัญชาดังแต่ระดับผู้ช่วยสารวัตรรถจักรขึ้นไป ไม่ว่าจะเป็นปฏิกิริยาการแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และการที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน

รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับ เป็นสิ่งที่มีมูลค่าเป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งอาจเป็นเงินเดือนหรือรายได้อื่น ๆ ที่รวมกับเงินเดือนที่นายจ้างจ่ายให้แก่ พนักงานรถจักรที่ได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้น เช่น เงินค่าหลักกิโลเมตรทำการ เบี้ยเลี้ยงค้างคืน เบี้ยเลี้ยงเดินทาง ค่าพาหนะ เบี้ยเลี้ยงภัย ค่าทำงานในวันหยุด เป็นต้น

สวัสดิการ หมายถึง สวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทยได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น เงินทุนช่วยเหลือการศึกษานบุตร การกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ค่ารักษาพยาบาล สิทธิการโดยสารรถไฟโดยเสียค่าโดยสารครึ่งราคา สิทธิการโดยสารรถไฟทั้งครอบครัวโดยไม่ต้องเสียค่าโดยสาร เหล่านี้เป็นต้น

ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อ งานในด้านความมั่นคงยั่งยืนแน่นอน และมีความเชื่อมั่นว่า ตราบใดที่พนักงานรถจักรยังปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และผลงานเข้าขั้นมาตรฐานของงานในองค์กรแล้ว ตนเอง ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป ตลอดจนความมั่นคงขององค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดอยู่ มีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพที่ดีจากการปฏิบัติงาน และรวมถึงโอกาสที่พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทยได้รับการเลื่อนขั้น การได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ให้ การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ และได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การแสดงความกระตือรือร้นของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ต่อ สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น สภาพของรถจักร แสง เสียง อุณหภูมิ อากาศ ชั่วโมง ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

การได้รับการยกย่องนับถือ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ว่า เป็นงานที่มีเกียรติ มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับนับถือจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถก่อให้เกิดความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ

ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การปราศจากภัย และ การปราศจากอันตรายที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้วย รวมถึง การที่พนักงานรถจักรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่โดยไม่มี ความบกพร่อง

หรือเหตุอันตรายด้านเดินรถหรืออันตรายใด ๆ เกิดขึ้นนับตั้งแต่เวลาเริ่มปฏิบัติงานจนกระทั่งสิ้นสุดการปฏิบัติงาน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร