

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตลอดจนงานวิจัยต่างๆ และได้นำมาเขียนไว้ในบทที่ 2 เพื่อประกอบงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดของการวิจัย
5. สมมติฐานการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction ” เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกหรือลบที่แต่ละคนมีต่องานของตน นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างกัน ดังนี้

กิติมา ปรีดีดิลก (2529: 321) กล่าวว่าโดยสรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2546: 221) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจในงานคือความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อพูดถึงคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกต่องานของพวกเขา

เสนาะ ดิยาวี (2544 :228) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวก หรือทางลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน คือ ลักษณะงานที่ทำ

สมิท (Smith .1965: 135 อ้างถึงใน นิรัชรา สุทธิรักษ์. 2547 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด

วรูม (Vroom. 1984: 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ คำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่องานเป็นคำที่สามารถใช้แทนความหมายเดียวกันได้ เจตคติทางบวกต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเจตคติทางลบต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมิท (Smither .1988: 309) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงปรากฏการณ์ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ ด้านเงินเดือน สภาพการปฏิบัติงาน วิธีการกำกับดูแล แรงจูงใจของแต่ละบุคคล และลักษณะงานนั้น

พอลล์ (Paul .1979 :214) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่า คือเจตคติ ต่องาน ซึ่งสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวกับงานโดยรวม

ดังนั้น จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้มีการศึกษาจากข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่บุคคลนั้น ๆ กำลังปฏิบัติอยู่ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทน หรืออื่นใดได้ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลและสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

การศึกษาในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ศึกษาไว้ ดังนี้

คอร์แมน (Koman .1977:218) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น

2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (Mumford .1972:4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากผลการวิจัยออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์เบิร์ต (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fieldler)

3. กลุ่มความพยายามต่อของรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่วีโรและโกลด์เนอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงานกลุ่มแนวความคิดนี้มีจากสถาบันทวิสคอก

มัมฟอร์ดได้ให้แนวความคิดว่าการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรจะนำแนวความคิดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน

บาร์นาร์ด (Barnard .1968: 142 – 149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentive) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินหรือสิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้น

กว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อที่จะให้บุคลากรในองค์กรรู้อย่างทั่วถึงทุกคน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานด้วยความขยันและความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพเป็นที่พอใจของทุกคน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ภาวะภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้มีโอกาสแก่บุคลากรให้ได้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดี เป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขมีความพอใจ

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรในองค์กร ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์กรนั้นจะเป็นองค์กรที่น่าเบื่อ ดังนั้น ผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับ ดูแล แก้ไข มิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร รวมถึงตรงกับทัศนคติของบุคลากรด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กร เพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์กรนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

แวนเดอร์เซล (Van Dersal.1968: 62 – 72) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา

3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการปฏิบัติงาน
6. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
7. การยอมรับทางสังคม
8. ลักษณะงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสความก้าวหน้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2523:320 – 321) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำนาญบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ฉัฐพล ชันธไชย (2526: 11 – 12) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิดของ เดวิท จี. มอร์ และ โรเบิร์ต เค. เบิร์นส์ (David G. Moore และ Robert K. Burns) ว่าต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ

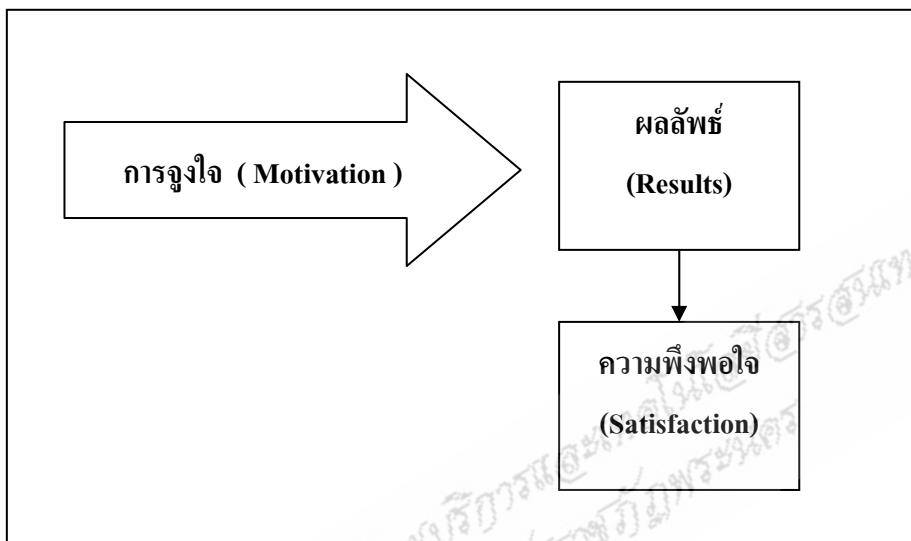
1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ

7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความสำเร็จของการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

ดังนั้น สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจในงานสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจากแนวคิดนี้ทำให้ผู้บริหารมุ่งให้ความสนใจที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยจัดหาสิ่งจูงใจต่าง ๆ เช่น สภาพการปฏิบัติการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เงินเดือน/ค่าจ้าง/รายได้อื่น ๆ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ ดังภาพ ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วสามารถสนองแรงจูงใจนั้นผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ



ภาพที่ 2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ
ทีมา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2541:405)

2. องค์ประกอบที่เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2546:221) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี
ต่องานของพวกเขา ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพอใจงาน มีอยู่ 6 อย่าง คือ

1. ค่าตอบแทน คือ ค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการ จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้าง
ความพอใจในงานมาก เพราะว่าผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของคน
ได้หลายอย่าง ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการ
ยกย่องอย่างหนึ่ง

2. การเลื่อนตำแหน่ง จะมีผลกระทบต่อความพอใจงานปานกลาง การเลื่อน
ตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ
ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้น

3. การบังคับบัญชา จะมีผลกระทบต่อความพอใจงานปานกลาง โดยทั่วไปการ
บังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือการมุ่งคน และการมีส่วนร่วม

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงาน จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมาก
เหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องการงานที่ทำท้าทาย โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลาย
พอประมาณ จะสร้างความพอใจในงานได้สูงที่สุดด้วย พนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของ
พวกเขาเองด้วย

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการ โอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมของพวกเขาได้

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่งด้วย อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและเสียง ความสะอาดของพื้นที่ และเครื่องมือที่เพียงพอ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงาน

เฟรนซ์ (Friend. อ้างถึงใน อังคณา โกสีย์สวัสดิ์. 2534 : 28) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าการที่บุคคลในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำ โดยส่วนรวมนั้น ได้สนองความต้องการในด้านต่างๆ เพียงใด โดยจำแนกปัจจัยต่างๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านนั้นๆ ของผู้ร่วมงานที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างที่เป็นธรรม
3. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
4. การควบคุมบังคับบัญชา ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
5. สภาพการปฏิบัติงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือนและเพิ่มคุณวุฒิ

7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

เวน ฮัลเลอร์ (Gilmer B. Van Haller. อ้างถึงใน ศรีเรือน โกสีย์สวัสดิ์. 2527: 21-22) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นความมั่นคงของหน่วยงานที่ทำให้ความรู้สึกที่นำเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งชายและหญิงมักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรก ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง พบว่าการที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้ การประชาสัมพันธ์ ให้รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้นๆ องค์กรประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานผู้ที่มียางานมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มียางานน้อย

4. ค่าจ้างหรือรายได้ ซึ่งหมายถึงเงินหรือค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปฏิบัติงานซึ่งปัจจัยชนิดนี้ผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าทางหน้าที่การปฏิบัติงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าผู้หญิง

5. ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ องค์กรประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากผู้ปฏิบัติได้ทำงานที่เขาถนัดหรือตามความสามารถเขาย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. การควบคุมดูแลหรือการบังคับบัญชา ปัจจัยนี้มีส่วนสำคัญที่จะให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อการปฏิบัติงานได้ โดยผู้ปฏิบัติงานหญิงมักมีความรู้สึกไวต่อ องค์กรประกอบนี้มากกว่าชาย แต่ถ้าหากบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ทั้งชายและหญิง ขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์กรประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน องค์กรประกอบนี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจแต่มีความสัมพันธ์กับ อายุ และระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ – ส่งข้อความนิเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อผู้ชายและผู้ที่แต่งงานแล้วมากกว่า

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

เฟรนด์ เอฟ. แลนเดอร์ และ เฮซ พิคเกิล (Friend F.Lander and H. Pickle. 1968: 195) ได้กำหนดตัวแปรซึ่งสามารถใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานของสมาชิกองค์กรได้ ดังต่อไปนี้

1. สภาพของงาน ซึ่งรวมถึงสภาพของที่ทำงาน ความพอเพียงของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและชั่วโมงในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. รางวัลทางการเงิน ความพอเพียงของค่าจ้าง ความมีประสิทธิภาพของนโยบาย ด้านบุคคลที่เกี่ยวกับค่าจ้าง โครงการผลประโยชน์และค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ

3. ความไว้วางใจที่มีต่อผู้บริหาร ความสามารถในการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบาย การให้ประโยชน์แก่พนักงาน ความพอเพียงของการติดต่อสื่อสาร สองทาง และความสนใจที่มีต่อพนักงาน

4. ความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยการว่าเป็นผู้ควบคุมจัดงานดีเพียงใด ความรู้เกี่ยวกับงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนด การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ การให้พนักงานรู้ว่าเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไร การพยายามให้พนักงานทำงานร่วมกัน การปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรม การให้กำลังใจและความสนใจในการกินดีอยู่ดีของพนักงาน

5. การพัฒนาตนเอง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การมีส่วนร่วมความภาคภูมิใจในองค์กร ความรู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่มีคุณค่าและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สิ่งจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การที่บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะนำสิ่งจูงใจมาใช้ให้ตรงกับความต้องการแล้วยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูง ดังนั้น สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง ซึ่งสิ่งจูงใจดังกล่าวได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงไว้ ดังนี้

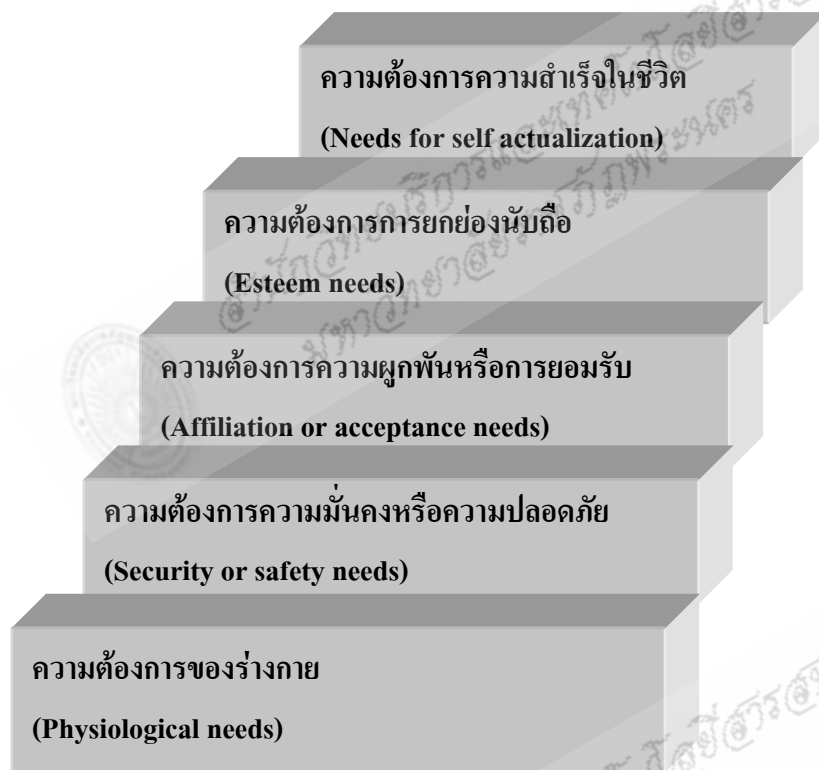
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

มาสโลว์(Maslow,1960: 122 - 144)ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม เช่นนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นเป็นลำดับต่อไปก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow) ได้เสนอความต้องการด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 411)

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อาศัย การพักผ่อนนอนหลับ การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านนี้ องค์การจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่าง ๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษาโรค และการมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการ

ปฏิบัติงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวจะออกมาในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น การมีความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคามเสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนหน้าที่การงาน รายได้ที่มั่นคงสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจงใจด้วยการสร้างความรู้สึกไม่หวาดระแวง เกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึงพนักงานทุกคน รู้สึกว่ามีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือ ความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and love needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่รักของเพื่อน การที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับความรัก ความอบอุ่น จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความห่วงใยดูแลช่วยเหลือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการดังกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้ การจงใจสร้างขวัญพนักงานประเภทนี้จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถ และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ผู้บริหารพิจารณามอบหมายงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์กรไปเข้าร่วมการประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวแสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจ ยอมรับในความสามารถ ความรู้ และเชื่อมั่นว่าพนักงานสามารถทำได้

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุปคือ ความต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่

ตนหวังหรือต้องการ ผู้บริหารจงใจพนักงานให้รู้ถึงความสำเร็จของตน เช่น จัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณต่อความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้น

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์นี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความต้องการของ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานอยู่เสมอว่า แต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด เพื่อว่าสามารถตอบของเขาเหล่านั้นได้ การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถตอบสนองความต้องการของเขาเหล่านั้นได้จนถึงระดับที่พึงพอใจก็เชื่อแน่ว่าระดับขวัญกำลังใจของบุคคลหรือกลุ่มคนก็สูงตามไปด้วยอย่างแน่นอน

ตารางที่ 2.3 แสดงทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการตอบสนองความต้องการของบุคคลากร โดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem) การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ
สังคม(Social) ความรัก (Love) ความรู้สึกดี (Affection) การยอมรับ (Sense belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety) ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) ความถาวร (Stability)	ความมั่นคง (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safe on the job)
ร่างกาย (Physiological) อาหาร (Food) น้ำ (Drink) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ที่มา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541:405)

ทฤษฎีความต้องการของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Elton Alderfer . 1972 : 9 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ .2546:370-371)

เป็นเจ้าของทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี (ERG: Existence – Relatedness – Growth Theory) ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความ

ต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะผูกมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการปฏิบัติงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้ รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานที่สูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีอีอาร์จีแตกต่างไปจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์หลายด้าน ซึ่งแอลเดอร์เฟอร์ ไม่ได้ระบุว่าความต้องการลำดับต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะสามารถจูงใจความต้องการลำดับที่สูงขึ้นให้เกิดพฤติกรรมตามที่ต้องการตามหลักก้าวหน้า (Progression Principle) ซึ่งตามทฤษฎีอีอาร์จีระบุว่า ความต้องการอันใดอันหนึ่งหรือความต้องการทั้งสาม คือ ความต้องการมีชีวิต ความต้องการมีสัมพันธภาพและความต้องการความก้าวหน้า สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ ทฤษฎีอีอาร์จีก็ไม่ได้มีสมมุติฐานที่ว่า ตราบดีที่คนยังขาดแคลนสิ่งใดอยู่ ก็ยังไม่อาจจูงใจให้เกิดพฤติกรรมตามที่ต้องการได้ตามหลักขาดแคลน (Defect Principle) จนกว่าการขาดแคลนนั้นจะได้รับการตอบสนอง การระบุว่าความต้องการทั้งสามจะเกิดขึ้นกลับไปกลับมา ทำให้เกิดความยุ่งยากที่เรียกว่า “Frustration – Regression Principle” ซึ่งหมายความว่า การที่ความต้องการขั้นที่สูงขึ้นไม่ได้รับการตอบสนองอาจเป็นสาเหตุให้ความต้องการขั้นต้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน เช่น พนักงานที่ไม่สามารถสนองความเจริญเติบโตได้อาจย้อนกลับลงมาที่ความต้องการระดับต้น อันเป็นผลให้พนักงานคนนั้นมุ่งมั่นทุ่มเทกับการ

หาเงินอย่างไม่หยุดยั้ง ดังนั้น ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ จึงมีความยืดหยุ่นกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งการที่ความต้องการขยับขึ้นลงย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการมากกว่า

สรุปได้ว่า ทฤษฎีอ็อาร์จีของ แอลเดอร์เฟอร์ มีความแตกต่างที่สำคัญกับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของ มาสโลว์อยู่ 2 ข้อ คือ

1. ความต้องการหลายระดับที่เป็นสาเหตุที่สำคัญในการจูงใจในเวลาเดียวกัน เช่น คนอาจต้องการเงิน ต้องการเพื่อนและต้องการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ พร้อม ๆ กัน

2. ทฤษฎีอ็อาร์จี เสนอแนะว่า หากความต้องการยังคงไม่ได้รับการตอบสนอง คนจะเกิดความรู้สึกสับสน ความต้องการจะถอยกลับไปยังความต้องการขั้นต่ำกว่าแล้วเริ่มต้นพฤติกรรมนั้น เช่น ขณะที่คนมีความต้องการได้เงิน เขากำลังต้องการหาเพื่อนที่ดี แต่เมื่อหาเพื่อนที่ดีไม่ได้เขารู้สึกว่า ความต้องการมีเพื่อนถูกทำลายจึงหันกลับไปมีความต้องการหาเงินให้มากยิ่งขึ้นไปอีก

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two – Factors Theory)

เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Federick Hertzberg อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 112 – 114) ได้พิจารณาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจนั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้อหาของงานเฮิร์ซเบิร์ก สรุปปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญเติบโต การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการการยกย่องนับถือ และต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในแนวการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เมื่อ

ต้องการการจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้นตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากขาดปัจจัยสุขอนามัยอาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ เช่น การนัดหยุดงานของบริษัท ห้างร้าน หรือในโรงงาน เพื่อเรียกร้องค่าจ้างแรงงาน ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้คนทำงานพอใจ แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพียงสิ่งที่ช่วยพุงหรือชำระรักษาไว้และป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจและรวมตัวกันเรียกร้องหรือ ต่อรองเท่านั้น ทำนองเดียวกันปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้นักงานไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั้น แม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนงานภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ สำหรับปัจจัยด้านนี้ที่มีในองค์กรที่เป็นทางกรนั้น ได้แก่ การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ เอิร์ชเบิร์ก ได้รับการศึกษากว้างออกไปอีก จนกระทั่งมีความเชื่อว่ามีความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. งานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจและสร้างขวัญให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กฎในการปฏิบัติงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ หากเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้นักงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้

3. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจ เมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้นและหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

4. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่อง ไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลง หากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

แนวคิดของเอิร์ชเบิร์ก ได้นำมาใช้ทั้งในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมและวงการรัฐบาลอย่างกว้างขวาง และใช้เป็นรากฐานของการจัดทำโครงการงานบุคคล โครงการฝึกอบรม การ

พัฒนาการบริหารงานและในการสรรหาตัวบุคคลนอกจากนี้ยังนำมาใช้ในการสำรวจขวัญ การนำเอาแนวคิดนี้ไปใช้กับการบริหารงานได้ถูกต้อง จะก่อให้เกิดกิจการงานบรรลุความสำเร็จเป็นส่วนใหญ่

การนำทฤษฎีเฮิร์ชเบอร์กมาใช้เพื่อให้พนักงานเกิดการจูงใจมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ระดับสูงจะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ให้พนักงานแต่ละคนมีความพอใจในขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ โดยพิจารณาจ่ายค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม

2. จะต้องป้องกันมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบการสื่อสารให้ติดต่อกันได้ทั้ง 2 ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงาน และจากพนักงานกลับมายังผู้บริหาร

3. จัดให้พนักงานมีขวัญกำลังใจสูงในการปฏิบัติงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราที่สูง มีหลักประกันในอาชีพ มีสภาพการปฏิบัติงานที่ดี

4. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะต้องมีทั้งโอกาส ตำแหน่ง หน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอกับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดี ความประพฤติดี เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะต้องมีการวางแผน จัดกรอบอัตรากำลังของบริษัทไว้เป็นแผนระยะสั้น 1-3 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ตารางที่ 2.4 แสดงทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัย	
ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยสภาพแวดล้อม (Hygiene Factors) คือขอบเขตสิ่งแวดล้อมของงาน (Job context) เป็นปัจจัยจำเป็นได้แก่	ปัจจัยจูงใจในงาน (Motivator Factors) คือขอบเขต เป็นความพอใจที่เกี่ยวข้องกับ เนื้องาน (Job context) ได้แก่
1. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล 2. การตรวจสอบงานหรือনিเทศงาน 3. ความมั่นคง 4. สภาพงาน 4.1 ชั่วโมงการปฏิบัติงาน 4.2 ค่าตอบแทนและการปฏิบัติงาน 4.3 สิ่งแวดล้อมของการปฏิบัติงาน 4.4 อากาศ แสง เสียง อุปกรณ์อำนวยความสะดวก 4.5 วันหยุด วันลา 4.6 การรักษาพยาบาล เป็นต้น 5. นโยบายของฝ่ายบริหารและรูปแบบการบังคับบัญชา	1. งานที่มีความหมายสำคัญต่อพนักงาน 2. ความรู้สึกที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน 3. มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น 4. มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและการอาชีพ 5. ได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีมีประโยชน์

ที่มา (บรรยงก์ โตจินดา .2545 : 256)

สรุปที่ เฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่า Hygiene Factors หรือ ปัจจัยสุขอนามัยนั้นจะช่วยป้องกันให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขหรือมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา 2 ประการ คือ สิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้เขาไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน การรู้จักใช้ปัจจัยในการจูงใจทั้งสองประเภทได้อย่างผสมผสานสัมพันธ์กันดี

ทฤษฎี เอ็กซ์ (X) และ ทฤษฎีวาย (Y)

ดักลาส เอ็ม แมคเกรเกอร์ (Douglass M. McGregor อ้างถึงใน บรรยงก์ โดจินดา. 2545 : 299) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ ไม่มีคนใดยากทำงานหรือต้องการปฏิบัติงานมากกว่าที่ตนเองจำเป็นต้องทำ และไม่ต้องการความรับผิดชอบมากกว่าที่จำเป็นต้องมี

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ ทุกคนที่มีหน้าที่การทำงานและความรับผิดชอบต่างระดับกัน จะต้องทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ได้ผลงานที่ดีและเป็นที่พอใจ คือ พยายามทำงานเมื่องานสำเร็จแล้วสุขใจ ผลคือ การสั่งงานและความเข้มงวดกวดขันกลายเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น ทุกคนในองค์กรจะถูกฝ่ายบริหารมองในแง่ดี แต่จะมีบางคนที่ยกพร่องและไม่พยายามปรับตัวอาจต้องใช้ ทฤษฎี X

สำหรับทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ แตกต่างจากทฤษฎีอื่น ๆ เนื่องจากเป็นการกล่าวถึงฐานคติของผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการสร้างแรงจูงใจ การปฏิบัติงานถ้าเห็นตามทฤษฎี X ผู้บังคับบัญชาอาจใช้อำนาจที่เข้มงวดในการปกครอง การควบคุมอาจใช้การลงโทษ ขณะเดียวกันถ้าผู้บังคับบัญชาเห็นตามทฤษฎี Y ก็จะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างอิสระ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ตารางที่ 2.5 แสดงเปรียบเทียบ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนทั่วไปไม่ชอบทำงานจะหลีกเลี่ยงเท่าที่ทำได้ 2. ปกติคนจะขาดความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยจะให้ความมั่นคงเหนืออื่นใด 3. ธรรมชาติคนโดยทั่วไปสมควรต้องควบคุมอยู่เสมอและบางครั้งต้องมีการลงโทษกันบ้างเพื่อให้ทำงาน * ด้วยสมมติฐานนี้ บทบาทของผู้บริหารจึงต้องกำกับดูแลควบคุมพนักงานอยู่เสมอ	1. งานเป็นสิ่งธรรมดาสามัญเช่นเดียวกับการเล่นการพนันหรือการพักผ่อน 2. จริง ๆ แล้วคนไม่เกียจคร้าน แต่ที่เขาเกียจคร้านเพราะผลของประสบการณ์ที่เขาได้รับ 3. คนโดยทั่วไปจะทำการใดก็ได้ด้วยวิธีของตนเองและสามารถควบคุมตนเองเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่พวกเขาได้รับมอบหมายให้ทำ 4. ทุกคนต่างมีศักยภาพได้เต็มที่ที่เหมาะสมบางประการ ที่พวกเขาพยายามเรียนรู้เพื่อยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ พวกเขามีมโนคติ มีความคิดใฝ่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์กับงานได้ * ด้วยสมมติฐานนี้ บทบาทของผู้บริหารจึงต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานและช่วยพวกเขาให้ใช้ศักยภาพทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของหน่วยงานและงานของเขาเอง

ที่มา (บรรยงค์ ไตจินดา. 2545 : 265)

ข้อมูลเกี่ยวกับการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 โดยเปลี่ยนฐานะจากกรมรถไฟมาเป็น “การรถไฟแห่งประเทศไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 เป็นต้นมา การดำเนินงานอยู่ภายใต้ พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย ว่า ให้จัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนและดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับ

การขนส่งของการรถไฟและธุรกิจอื่นซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการรถไฟภายใต้อำนาจและขอบเขตตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กิจการรถไฟของประเทศไทยเริ่มกำเนิดขึ้นนับตั้งแต่สมัยแผ่นดินของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 สืบเนื่องมาจากนโยบายขยายอาณาเขตของอังกฤษและฝรั่งเศส แผ่มาครอบคลุมบริเวณแหลมอินโดจีน พระองค์ท่านทรงตระหนักถึงความสำคัญของการคมนาคมโดยเส้นทางรถไฟ เพราะการใช้แต่ทางเกวียนและแม่น้ำลำคลองเป็นพื้นนั้น ไม่เพียงพอแก่การบำรุงรักษาพระราชอาณาเขต ราษฎรที่อยู่ห่างไกลจากเมืองหลวง อาจมีจิตใจโน้มเอียงไปทางชาติใกล้เคียง จึงเห็นสมควรที่จะสร้างทางรถไฟขึ้นในประเทศติดต่อกับมณฑลชายแดนก่อนอื่น เพื่อสะดวกแก่การปกครอง ควบคุมป้องกันการถูกรุกราน เป็นการเปิดภูมิประเทศให้ประชาชนพลเมืองเข้าบุกเบิกพื้นที่รกร้างว่างเปล่า ให้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และจะเป็นเส้นทางขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปมาถึงกันได้ดียิ่งขึ้น

ในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ.2439 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพระราชพิธีเปิดเดินรถไฟระหว่างสถานีกรุงเทพ - อยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร ขึ้นเป็นครั้งแรก ซึ่งการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ถือเอาวันที่ 26 มีนาคม ของทุกปี เป็นวันสถาปนากิจการรถไฟมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2471 พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ซึ่งเป็นผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวงคนไทยคนแรก พระองค์ได้ทรงสั่งรถจักรดีเซล จำนวน 2 คัน จากประเทศสวีเดนเข้ามาใช้เป็นครั้งแรก คือรถจักรดีเซลไฟฟ้าคันแรก เลขที่ 21 ได้ออกวิ่งรับใช้ประชาชน ปัจจุบันเลิกใช้การอนุรักษ์ไว้เป็นรถจักรประวัติศาสตร์ จัดตั้งไว้ที่ตึกบัญชาการรถไฟ เพื่ออนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาหาความรู้ต่อไป และเนื่องจากพระองค์ทรงเป็นผู้ที่นำรถจักรดีเซลมาใช้เป็นครั้งแรก จึงได้มีการประดับเครื่องหมาย “บุรฉัตร” อันเป็นพระนามของพระองค์ ติดที่ด้านข้างของรถจักรดีเซลทุกคันที่สั่งเข้ามาใช้การ เพื่อเป็นการระลึกและเทิดพระเกียรติแห่งพระองค์ท่านสืบไป

ปี พ.ศ. 2494 ในสมัยรัฐบาล จอมพล ป.พิบูลสงครามเป็นนายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาเห็นสมควรจัดตั้งกิจการรถไฟเป็นเอกเทศ จึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 ต่อรัฐสภาและได้มีพระบรมราชโองการให้ตราเป็นพระราชบัญญัติขึ้นไว้ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับลงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2494 กรมรถไฟหลวงจึงเปลี่ยนฐานะจากหน่วยงานของราชการมาเป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปการภายใต้ชื่อว่า “การรถไฟแห่งประเทศไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 เป็นต้นมา และคณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย ขึ้นควบคุมดูแลกิจการขององค์การประกอบด้วยประธานกรรมการ 1 คน คณะกรรมการอีก 7 คน ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง

และรัฐได้มอบเงินจำนวน 30 ล้านบาท ให้เป็นเงินสมทบทุนประเดิมของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีพลเอก จรูญ เสรีเรษฐ เป็นผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2494 ซึ่งในหลักการรัฐบาลจะคุ้มครองการแต่งตั้งและปลดผู้บริหาร คุ้มครองเงินเดือนพนักงาน คุ้มครองค่าโดยสาร และค่าระวาง คุ้มครองการเปิดปิดเส้นทางและการบริการ และคุ้มครองลงทุนทั้งหมด แต่หากดำเนินงานขาดทุนรัฐจะชดเชยให้เท่าจำนวนที่ขาด

ขอบเขตและภารกิจ

นับเป็นเวลา 109 ปี แห่งการก่อตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทยซึ่งได้ปฏิบัติภารกิจตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทยว่าให้จัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการรถไฟเพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับการขนส่งของรถไฟและธุรกิจอื่น ซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยให้การรถไฟแห่งประเทศไทยมีอำนาจที่จะกระทำการต่าง ๆ ภายในขอบเขตวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในหลายด้าน กล่าวคือ

ทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การจ้างงาน ทำให้การคมนาคมของประชาชนและการขนส่งสินค้า พืชไร่สะดวกรวดเร็ว และก่อให้เกิดการขยายตัวทางอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดรายได้แก่ประเทศชาติช่วยให้ประชาชนมีชีวิตและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ทางสังคม ให้บริการด้านการโดยสารและขนส่งสินค้าแล้ว มีผู้ให้บริการด้านการโดยสารปีละ ประมาณ 51 ล้านคน และขนส่งสินค้าประมาณปีละ 14 ล้านตัน นอกจากนี้ การรถไฟแห่งประเทศไทย ยังจัดบริการนำเที่ยวทางรถไฟแห่งประเทศไทย ประเภทไปเช้าเย็นกลับ เพื่อให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจในวันหยุดและ วันสุดสัปดาห์อีก รวมทั้งได้ร่วมกับเอกชนจัดนำเที่ยวพักผ่อนขึ้นอีกหลายแห่งด้วย

ทางความมั่นคงของประเทศ ทำให้มีความสะดวกแก่การปกครองตรวจตราป้องกันการรุกราน และบำรุงรักษาอาณาเขต ในยามสงครามสามารถใช้เส้นทางรถไฟในการขนส่งลำเลียงยุทธปัจจัยและกำลังทหาร (สุเทพ โพธิ์น้อย.2543 : 2)

วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ตามพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ

1. ให้จัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน

2. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย และธุรกิจอื่นซึ่งเป็นประโยชน์แก่การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย มีอำนาจที่จะกระทำการต่าง ๆ ภายในขอบเขตวัตถุประสงค์ดังกล่าว ซึ่งให้รวมถึง

2.1 สร้าง ซ่อม จ้าง รับจ้าง จัดหา จำหน่าย แลกเปลี่ยน เช่า ให้เช่า ยืม ให้ยืม และดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องใช้บริการและความสะดวกต่าง ๆ ของกิจการการรถไฟแห่งประเทศไทย

2.2 ซื้อ จัดหา เช่า ให้เช่า ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง อาศัย ให้อาศัย จำหน่าย แลกเปลี่ยนหรือดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินใด ๆ

2.3 กำหนดอัตราค่าภาระการใช้รถไฟบริการและความสะดวกต่าง ๆ ของกิจการรถไฟ

2.4 จัดระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟ บริการ และความสะดวกต่าง ๆ ของกิจการรถไฟ

2.5 กู้ยืมเงิน ให้กู้ยืมเงิน ลงทุน ร่วมลงทุน หรือออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุน

2.6 รับส่งเงินทางรถไฟ

2.7 รับขนส่งคนโดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์และของอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการรถไฟ

2.8 ดำเนินกิจการโรงแรมและภัตตาคารรวมถึงกิจการอื่นอันเป็นอุปกรณ์แก่กิจการโรงแรม หรือ ภัตตาคาร

2.9 จัดบริการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการรถไฟ

2.10 จัดตั้งบริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชน จำกัดเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับกิจการรถไฟและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการรถไฟ ทั้งนี้ บริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชน จำกัดดังกล่าวจะมีคนต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ สิบเก้าของทุนจดทะเบียนของบริษัทนั้นไม่ได้

2.11 เข้าร่วมกิจการกับบุคคลอื่นหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชน จำกัดเพื่อประโยชน์แก่กิจการรถไฟ (พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2494 แก้ไขฉบับที่ 7พ.ศ. 2543)

นโยบายการดำเนินงาน

การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีมุ่งเน้นให้บริการด้านการขนส่งทั้งในด้านการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ลักษณะการดำเนินงานอยู่ในรูปรัฐวิสาหกิจ

ซึ่งควรมีผลตอบแทนจากการลงทุนอยู่ในระดับที่สามารถขยายกิจการต่อไปได้ รายได้การรถไฟส่วนใหญ่จะมาจากการโดยสารและขนส่งสินค้า โดยมีนโยบายในการดำเนินงาน ดังนี้

1. นโยบายในด้านการโดยสาร

1.1 ลดเวลาในการเดินทาง โดยการจัดทำกำหนดเวลาเดินรถให้เหมาะสม และพยายามจัดการเดินรถไม่ให้ขบวนรถเสียเวลา

1.2 อำนวยความสะดวกสบายในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นในด้านห้องอาหาร ห้องสุขา ที่นั่ง และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งบริการเหล่านี้ได้มุ่งไปยังการโดยสารชั้น 3 ซึ่งมีผู้ใช้บริการมากที่สุด

1.3 อำนวยความสะดวกในการซื้อตั๋วโดยสารเพื่อให้การซื้อตั๋วโดยสารรถไฟทำได้สะดวกยิ่งขึ้น ผู้โดยสารสามารถซื้อตั๋วล่วงหน้าจากบริษัทเอกชนที่การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แต่งตั้งให้เป็นตัวแทนขายตั๋ว ณ จุดต่าง ๆ ในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

1.4 การจัดบริการขบวนรถต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ

2. นโยบายในด้านการขนส่งสินค้า

2.1 ติดต่อประสานงานในการขนส่งสินค้ากับลูกค้า ทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ที่ขนส่งทางรถไฟ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และให้ลูกค้าได้ขนส่งอย่างต่อเนื่อง เป็นการลดข้อเสียเปรียบของการขนส่งทางรถไฟ เมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งทางถนน

2.2 จัดบริการการให้ขนส่งสินค้าแบบเหมาขบวน จะเป็นการช่วยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าได้สะดวก ครั้งละมาก ๆ เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการส่งสินค้าแบบเหมาหลังปลีกย่อย อีกสินค้าที่ส่งก็จะถึงจุดหมายปลายทางตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

ระบบการบริหารงานและการจัดโครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของการรถไฟแห่งประเทศไทย แบ่งเป็นฝ่ายและสำนักงาน ตามลักษณะของงานหรือที่เรียกว่า Functional / Production Oriented ปัจจุบันแบ่งออกเป็น 12 ฝ่าย 8 สำนักงาน 3 ศูนย์ 3 กอง ดังนี้

1. ฝ่ายระบบข้อมูล
2. ฝ่ายการพาณิชย์
3. ฝ่ายการเงินและการบัญชี
4. ฝ่ายการช่างกล
5. ฝ่ายการเดินรถ
6. ฝ่ายการช่างโยธา

7. ฝ่ายการอาณัติสัญญาและโทรคมนาคม
8. ฝ่ายบริหารงานบุคคล
9. ฝ่ายการพัสดุ
10. ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน
11. ฝ่ายตรวจสอบภายใน
12. ฝ่ายโครงการพิเศษและก่อสร้าง
13. สำนักงานอาณบาล
14. สำนักงานแพทย์
15. สำนักงานขนส่งคอนเทนเนอร์
16. สำนักงานผู้ว่าการ
17. สำนักงานสินทรัพย์ถาวร
18. สำนักงานจัดการทรัพย์สิน
19. สำนักงานนโยบาย แผนวิจัยและพัฒนา
20. สำนักงานบริหารโครงการระบบรถไฟฟ้า
21. ศูนย์ประสานงานและเลขานุการคณะกรรมการรถไฟ
22. ศูนย์บริหารความเสี่ยง
23. ศูนย์ประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
24. กองตำรวจรถไฟ
25. กองควบคุมการปฏิบัติการ
26. กองตรวจสอบและควบคุม

การกำหนดนโยบายและการควบคุมดูแลทั่วไป ในการบริหารงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย อันประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 นาย และกรรมการอีก 7 นาย ซึ่งคณะรัฐมนตรี เป็นผู้แต่งตั้ง มีผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย ในฐานะหัวหน้าบริหารเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม มีอำนาจหน้าที่กำกับโดยทั่วไป และมีอำนาจสั่งการให้การรถไฟแห่งประเทศไทยแถลงข้อเท็จจริง เสนอความเห็น ทำรายงานชี้แจงข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็นหรือทำรายงานอื่นก็ได้

ปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยมีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน 18,022 คนเป็นพนักงาน 14,259 คน ลูกจ้างเฉพาะงาน 3,763 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2549) มี สถานีรวม 438 แห่ง และที่หยุดรถ 143 แห่ง ป้ายหยุดรถ 52 แห่ง มี รถจักรไอน้ำจำนวน 5 คัน รถจักรดีเซล 296 คัน รถดีเซลราง 285 คัน รถโดยสาร 1,238 คัน รถสินค้า 7,901 คัน มีขบวนรถโดยสารที่เปิดเดินจำนวน

252 ขบวนต่อวัน รถสินค้าที่เปิดเดิน 72 ขบวนต่อวัน มีระยะทางที่เปิดการเดินรถแล้วรวมทั้งสิ้น 4,044 กิโลเมตร เมื่อรวมความยาวของระยะทางทั้งหมด คือ ระยะทางที่เปิดเดินรถทางคู่และทางหลักด้วย ขาวทั้งสิ้น 4,129 กิโลเมตร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

แทรกโครงสร้างฟท.



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สวัสดิการของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดสรรสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ไว้หลายรูปแบบเพื่อเป็นสวัสดิการแก่พนักงาน ดังต่อไปนี้

1. ค่ารักษาพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานและครอบครัวที่เจ็บป่วย ถ้าเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรถไฟหรือสถานพยาบาลของการรถไฟแห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะประเภทคนไข้ใน หรือประเภทคนไข้นอก ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียค่ารักษาพยาบาลและถ้าเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของทางราชการ มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวนทั้งประเภทคนไข้ใน และประเภทคนไข้นอกตามหลักเกณฑ์และอัตราที่ทางราชการกำหนด

แต่ถ้าเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของเอกชน คงมีสิทธิเบิกได้สำหรับประเภทคนไข้ในเท่านั้น แต่ทั้งนี้ต้องเป็นกรณีที่แพทย์ของการรถไฟแห่งประเทศไทยเป็นผู้สั่ง หรือในกรณีฉุกเฉิน

อดีตผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับเงินสงเคราะห์รายเดือน มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เช่นเดียวกับผู้ที่ยังทำงานอยู่

ผู้ปฏิบัติงานที่เสียชีวิตเนื่องจากประสบอุบัติเหตุในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ และการเสียชีวิตมิได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือจากความผิดของตน ทายาทมีสิทธิขอลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในอัตรากึ่งหนึ่งของอัตรปกติ

2. ค่าผ่าตัดทำหมัน ผู้ปฏิบัติงานหรือคู่สมรสโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการผ่าตัดทำหมัน สำหรับชายจ่ายช่วยเหลือเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 150 บาท ถ้าเป็นหญิงจ่ายช่วยเหลือเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 300 บาท

3. ค่าอวัยวะเทียม รวมทั้งค่าซ่อมแซมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรคให้เบิกได้ตามประเภทและอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด

4. ค่าคลอดบุตร ผู้ปฏิบัติงานหรือภริยาโดยชอบด้วยกฎหมายคลอดบุตร มีสิทธิเบิกค่าคลอดบุตรได้ คราวละ 400 บาท นอกเหนือจากค่ารักษาพยาบาลตามข้อ 1

5. เงินช่วยเหลือบุตร ผู้ปฏิบัติงานที่มีบุตรชอบตามกฎหมาย แต่ไม่รวมถึง

5.1 บุตรบุญธรรม

5.2 บุตรซึ่งมิได้อยู่ในอำนาจของตน

5.3 บุตรซึ่งมีอายุถึง 18 ปีบริบูรณ์แต่เป็นผู้บรรลุนิติภาวะโดยการสมรสจะได้รับการช่วยเหลือบุตรเป็นรายเดือนเดือน ละ 50 บาทต่อบุตร 1 คน แต่ไม่เกิน 3 คน

6. เงินช่วยเหลือเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร (ค่าเล่าเรียน) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิได้รับการ

ช่วยเหลือเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรโดยอนุโลมตาม พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร พ.ศ.2523 โดยต้องเป็นบุตรชอบด้วยกฎหมายที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี ในวันที่ 1 พฤษภาคม ของทุกปี แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรมหรือบุตรซึ่งบิดามารดาได้ยกให้เป็นบุตรบุญธรรมของผู้อื่นโดยให้มีสิทธิได้รับการช่วยเหลือต่อไปจนหมดสิทธิตามพระราชกฤษฎีกา โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

6.1 บุตรที่ศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการ ในหลักสูตรระดับไม่สูงกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และหลักสูตรนั้นแตกต่างจากหลักสูตรปริญญาตรี ให้ได้รับเงินบำรุงการศึกษาเต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ต้องไม่เกินอัตราของแต่ละประเภทที่กระทรวงการคลังกำหนด

6.2 บุตรที่ศึกษาในสถานศึกษาของเอกชนในหลักสูตรระดับไม่สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ให้ได้รับเงินค่าเล่าเรียนเต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ต้องไม่เกินอัตราที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ

6.3 บุตรที่ศึกษาในสถานที่ของเอกชนในหลักสูตรระดับสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า แต่ไม่สูงกว่าระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และหลักสูตรนั้นแตกต่างจากหลักสูตรปริญญาตรี ให้ได้รับเงินค่าเล่าเรียนครึ่งหนึ่งของจำนวนที่จ่ายไปจริง แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกินครึ่งหนึ่งที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการหรือจากทบวงมหาวิทยาลัย

6.4 บุตรที่ศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีทั้งสถานศึกษาของทางราชการและเอกชน ให้ได้รับเงินค่าเล่าเรียนเท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินปีละหนึ่งหมื่นห้าพันบาท

7. ทุนช่วยเหลือการศึกษาสำหรับบุตรระดับปริญญาตรีในประเทศ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการบรรจุเป็นประจำในอัตรากำลังและได้รับเงินเดือนค่าจ้างไม่สูงกว่าที่กำหนด มีบุตรชอบด้วยกฎหมายแต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาของรัฐระดับปริญญาตรี และมีคุณสมบัติตามที่การรถไฟแห่งประเทศไทยกำหนด มีสิทธิขอทุนช่วยเหลือการศึกษาจากการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ทุกปีจนสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในแต่ละปีการรถไฟแห่งประเทศไทย จะจัดสรรทุนให้ไม่เกิน 200 ทุน โดยแบ่งเป็นเงินทุนคนละ 2,000 บาทต่อปี ผู้สมัครขอรับทุนจะต้องยื่นแสดงความจำนงเป็นหนังสือตามแบบที่กำหนดต่อเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาให้ทุนช่วยเหลือ ภายในวันสิ้นเดือนกรกฎาคมของแต่ละปี พร้อมแนบเอกสารตามที่กำหนดเพื่อประกอบการพิจารณา

8. เงินทดแทน ผู้ปฏิบัติงานที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงาน ให้แก่การรถไฟแห่งประเทศไทย จะได้รับเงินทดแทนเป็นรายเดือน ตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามประเภทของการสูญเสียอวัยวะ ถ้าถึงแก่กรรม ทายาทจะเป็นผู้ได้รับเงินดังกล่าว และ

ผู้จัดการศพยังมีสิทธิได้รับเงินค่าทำศพอีก 3 เท่าของเงินเดือนค่าจ้างรายเดือนโดยเฉลี่ยของผู้ตามอีก ด้วย

9. การฃาปนกิจ ผู้ปฏิบัติงานประจำที่ได้รับการบรรจุมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน หรือ ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี อายุไม่เกิน 50 ปี มีสิทธิสมัครเป็น สมาชิกของการฃาปนกิจสงเคราะห์ได้ โดยยื่นใบสมัครตามแบบฟอร์มพร้อมใบเสร็จรับเงิน ค่าสมัครครั้งแรก 50 บาท ต่อผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ชั้นหัวหน้างานขึ้นไป ที่ได้รับมอบหมายให้เป็น เจ้าหน้าที่ฃาปนกิจของหน่วยงานที่ตนสังกัด

สำหรับคู่สมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีสิทธิสมัครเข้าเป็นสมาชิกได้ในเมื่อผู้ปฏิบัติงาน ได้เป็นสมาชิกก่อนแล้ว

เมื่อคณะกรรมการฃาปนกิจสงเคราะห์ได้รับสมัครแล้ว จึงนับว่าผู้นั้นเป็นสมาชิกโดย สมบูรณ์ ตั้งแต่วันที่ครบ 180 วัน และเมื่อผู้เป็นสมาชิกถึงแก่กรรม การฃาปนกิจสงเคราะห์จะ จ่ายเงินสงเคราะห์ให้ตามระเบียบ

10. เงินทุนส่วนกลางในกรณี que ผู้ปฏิบัติงานประสบภัยธรรมชาติ หรือวินาศภัยอย่าง ร้ายแรง เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว ฯลฯ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุ และ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอย่างยิ่ง จะได้รับการช่วยเหลือเพิ่มเติมอีก การรถไฟแห่งประเทศไทย จะได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการสอบสวนโดยด่วนที่สุด เพื่อให้ได้ความชัดเจนว่าผู้ปฏิบัติงาน ครอบครัวยุติสมควรได้รับความช่วยเหลืออีกเพียงใด โดยจ่ายเพิ่มเติมให้เป็นพิเศษตามเหตุการณ์

11. เงินทุนช่วยเหลือผู้ที่ประสบอันตรายจากผู้ก่อการร้าย ผู้ปฏิบัติงานที่ประสบ อันตรายจากการกระทำของผู้ก่อการร้ายในขณะที่ปฏิบัติงานให้แก่การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะเป็นเหตุให้ถึงกับสูญเสียทรัพย์สินส่วนตัว สูญเสียอวัยวะส่วนต่าง ๆ หรือทุพพลภาพ หรือถึงแก่กรรม จะได้รับเงินช่วยเหลือตามระเบียบการฉบับที่ 55 นอกเหนือจากการช่วยเหลือจาก เงินทุนสงเคราะห์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย หรือของทางราชการ

12. ค่าเครื่องแบบ ผู้ปฏิบัติงานประจำบางตำแหน่งที่กำหนดไว้ซึ่งมีหน้าที่ต้องแต่ง เครื่องแบบ มีสิทธิได้รับการจ่ายเงินค่าเครื่องแบบปีละครั้ง

13. บ้านพัก การรถไฟแห่งประเทศไทย จัดบ้านพักให้ผู้ปฏิบัติงานประจำบางตำแหน่ง โดยเฉพาะผู้ที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับขบวนรถไฟ ซึ่งมีกำหนดเวลาทำงานไม่แน่นอน หรือ ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติงานโดยเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน

กองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย

กองทุนสำหรับจ่ายสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย เรียกโดยย่อว่า “กองทุน ทสค.” ก่อตั้งขึ้นด้วยเงินของการรถไฟ จ่ายสมทบกองทุน เป็นประจำเดือน ในอัตรา

ร้อยละ 25 ของเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงานประจำทั้งหมด มีคณะกรรมการเรียกว่า “ คณะกรรมการจัดการกองทุนสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย ” เพื่อไว้ใช้จ่ายสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในกรณีต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในข้อบังคับโดยเฉพาะในกรณีดังต่อไปนี้

1. เงินสงเคราะห์ครั้งเดียวหรือรายเดือน (บำเหน็จบำนาญ) ผู้ปฏิบัติงานประจำที่ออกจากงาน (เว้นแต่ถูกไล่ออกหรือปลดออก) มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว (บำเหน็จ) หรือเป็นรายเดือน (บำนาญ) โดยอนุโลมตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายบำนาญทั้งสิ้น

ผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์เป็นรายเดือนอยู่ หรือมีสิทธิจะได้รับเงินสงเคราะห์เป็นรายเดือนถึงแก่ความตาย ทายาทมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตกทอด โดยอนุโลมตาม พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการทุกประการ

ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดตายในระหว่างปฏิบัติงานอยู่ ถ้าความตายนั้นมิได้เกิดจากการประพฤติก้าวอย่างร้ายแรงของตนเอง ก็ให้จ่ายเงินเป็นเงินสงเคราะห์ตกทอดแก่ทายาทโดยอนุโลมตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญของราชการเช่นเดียวกัน

2. ค่าดำรงชีวิต ผู้ที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 มกราคม 2519 ตามความในวรรคแรก ต้องออกจากงานเนื่องจากเหตุสูงอายุ หรือทุพพลภาพ หากไม่ประสงค์จะขอรับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียวหรือรายเดือน จะขอรับเงินสงเคราะห์จากกองทุน เป็นรายเดือน ๆ ละร้อยละ 20 ของเงินเดือน ๆ สุดท้าย เป็นส่วนหนึ่งต่างหากจากเงินสะสมในวรรคแรกก็ได้ แต่ทั้งนี้จะต้องทำงานรถไฟ ติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 10 ปีบริบูรณ์

ผู้ได้รับหรือมีสิทธิได้รับเงินค่าดำรงชีวิต หรือเงินสงเคราะห์รายเดือนถึงแก่ความตาย กองทุน จะจ่ายเงินค่าดำรงชีวิตหรือเงินสงเคราะห์รายเดือนให้จนถึงวันที่ถึงแก่ความตาย กับจ่ายเงินให้อีกจำนวนหนึ่งเท่ากับเงินค่าดำรงชีวิต หรือเงินสงเคราะห์รายเดือนสุดแต่กรณีอีก 1 เดือน ให้แก่บุคคลที่ผู้ตายระบุไว้

3. ค่าทำศพ ผู้ปฏิบัติงานประจำที่ถึงแก่กรรม การรถไฟแห่งประเทศไทยจะจ่ายเงินเป็นค่าทำศพจำนวน 3 เท่าของเงินเดือนค่าจ้างครั้งสุดท้ายให้แก่ผู้จัดการศพ

ประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเมื่อ ลาออก และ ให้ออกจากงาน

1. ลาออก

1.1 ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในการรถไฟ ที่ได้รับการบรรจุเป็นประจำและมีการหักเงินสะสมติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 10 ปี มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว

1.2 ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในการรถไฟ ที่ได้รับการบรรจุเป็นประจำและมีการหักเงินสะสมติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 25 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียวหรือรายเดือนด้วยเหตุทำงานนาน

1.3 ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุครบ 50 ปีบริบูรณ์แล้ว ถ้าเวลาทำงานตั้งแต่ 10 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียวหรือรายเดือนด้วยเหตุสูงอายุหรือเกษียณอายุ

2. ให้ออก

การให้ออกในทุกกรณี ถ้าทำงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว ถ้ามีเวลาทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียวหรือรายเดือนค่าชดเชย

ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกสั่งให้ออกจากงาน โดยที่ผู้นั้นไม่ได้กระทำความผิดตามที่กำหนดในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการคุ้มครองแรงงาน จะได้รับเงินชดเชยดังนี้

3.1 ทำงานครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี ได้เท่ากับค่าจ้าง 30 วัน

3.2 ทำงานครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี ได้เท่ากับค่าจ้าง 90 วัน

3.3 ทำงาน 3 ปีขึ้นไป ได้เท่ากับค่าจ้าง 180 วัน

กองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย

การรถไฟ ได้จัดตั้งกองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟ ขึ้น โดยเรียกเก็บเงินจากเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการบรรจุเป็นประจำแล้ว เป็นรายเดือน เป็นจำนวนร้อยละ 5 ของเงินเดือนทุกเดือนสะสมเข้ากองทุน โดยกองทุนคิดดอกเบี้ยให้เป็นรายปีในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนของธนาคารพาณิชย์ แต่ถ้าวระยะเวลาที่เก็บเงินเข้ากองทุนผู้ใดไม่ถึง 6 เดือนไม่คิดดอกเบี้ย

การสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย

สิทธิเกี่ยวกับกองทุนสำหรับจ่ายสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย

ผู้ปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้รับการสงเคราะห์จากการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานที่ออกจากงานไปแล้ว หากเป็นผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์รายเดือน (บำนาญ) กองทุน ยังให้ความช่วยเหลือทางด้านค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร โดยอนุโลมตามระเบียบการช่วยเหลือข้าราชการและลูกจ้างประจำของทางราชการอีกด้วย

ผู้ปฏิบัติงานที่การรถไฟ สั่งให้ออกจากงานโดยไม่มีความผิด นอกจากจะได้รับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว หรือเงินสงเคราะห์รายเดือน หรือเงินค่าดำรงชีวิตจากกองทุนสงเคราะห์แล้ว ยังมีสิทธิได้รับเงินชดเชยตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายแรงงานอีกด้วย

สิทธิเกี่ยวกับกองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย

กองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นเงินที่หักเก็บจากผู้ปฏิบัติงานประจำ ซึ่งอยู่ในอัตราค่าจ้างของการรถไฟ เป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 5 ของเงินเดือนทุกเดือน มีคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการจัดการกองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย” เป็นผู้ดำเนินการบริหารกองทุน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานรถไฟมีสิทธิได้รับการสงเคราะห์จากกองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การได้รับคืนเงินสะสมพร้อมดอกเบี้ย ในกรณีผู้ปฏิบัติงานออกจากการงาน มีสิทธิได้รับเงินสะสมที่ทางการเก็บไว้เป็นประจำเดือนคืนพร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตรดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือนของธนาคารพาณิชย์ แต่ถ้าเงินสะสมของผู้นั้นถูกเก็บไว้ไม่ถึง 6 เดือนไม่ได้รับดอกเบี้ย และสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เข้าทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย ก่อนวันที่ 1 มกราคม 2519 ถ้าผู้นั้นได้ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีชักรณียกเลิกออก นอกจากมีสิทธิได้รับเงินสะสมที่ถูกหักเก็บไว้คืนพร้อมดอกเบี้ยแล้วกองทุนยังจ่ายสมทบให้อีก 1 เท่าด้วย

ผู้ปฏิบัติงานประสงค์จะขอรับเงินสะสมที่ทางการหักเก็บไว้คืนพร้อมดอกเบี้ยและขอรับเงินสมทบอีกหนึ่งเท่าแล้ว ย่อมไม่มีสิทธิจะขอรับเงินสงเคราะห์ครั้งเดียว (ปีละเดือน)

2. การกู้เงินในอัตรดอกเบี้ยต่ำ ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกหักเก็บเงินเป็นรายเดือนเข้าสมทบกองทุนสะสมไว้แล้วไม่น้อยกว่า 24 เดือน ประสบความเดือดร้อนในเรื่องหนี้สิน ที่อยู่อาศัย การเจ็บป่วยของตนเองและ หรือ สมาชิกในครอบครัว การศึกษาของตนเอง การประสบวินาศภัยใด ๆ ก็ตาม ผู้นั้นมีสิทธิกู้เงินสะสมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของเงินสะสมที่ตนถูกหักเก็บไว้ โดยผู้กู้ต้องเสียดอกเบี้ยให้กองทุนสะสมในอัตราสูงกว่าอัตรดอกเบี้ยที่กองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย จ่ายให้เงินสะสมที่เก็บจากผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 1.0 ต่อปี กำหนดผ่อนชำระต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนภายในเวลาไม่เกิน 60 เดือน แต่ถ้าผู้และผ่อนชำระไปแล้ว 12 เดือน มีสิทธิขอกู้ใหม่ได้โดยต้องยอมให้หักหนี้ที่ค้างชำระออกจากเงินที่ขอกู้ใหม่

3. การขอกู้เงินปลูกบ้านในที่ดิน ผู้ปฏิบัติงานที่มีเวลาปฏิบัติงานในกรมรถไฟและ/หรือการรถไฟแห่งประเทศไทย ติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี ไม่มีบ้านอยู่อาศัยเป็นของตนเอง มีแต่ที่ดิน ผู้นั้นมีสิทธิขอกู้เงินจากกองทุนสะสมเพื่อปลูกบ้านอยู่อาศัยโดยนำที่ดินแปลงนั้นมาทำสัญญาจำนองให้แก่กองทุนสะสม ระยะเวลาผ่อนส่งในระยะเวลาไม่เกิน 20 ปี แต่ต้องจำกัดอยู่ภายในระยะเวลาก่อนวันครบเกษียณอายุของผู้กู้และเสียดอกเบี้ยให้แก่กองทุนสะสมในอัตราที่สูงกว่าอัตรดอกเบี้ยที่กองทุนสะสมผู้ปฏิบัติงานไม่เกินร้อยละ 75 ของราคาที่ดิน โดยถือราคาประเมินประกอบกับราคาซื้อขาย หรือไม่เกินร้อยละ 75 ของราคาที่ดินพร้อมบ้านที่จะปลูกสร้าง

4. การขอกู้เงินซื้อที่อยู่อาศัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีเวลาปฏิบัติงานในกรรมรถไฟและ/หรือ การรถไฟแห่งประเทศไทย ติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี ไม่มีบ้านอยู่อาศัยของตนเอง ผู้นั้นมี สิทธิที่ขอกู้เงินจากกองเงินสะสมเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน แล้วนำบ้านพร้อมที่ดินมาทำสัญญาจำนอง ต่อกองเงินสะสม โดยมีกำหนดผ่อนชำระหรือจำนองไม่เกิน 20 ปี แต่ต้องจำกัดอยู่ภายในระยะเวลา ก่อนวันครบเกษียณอายุของผู้กู้ และเสียดอกเบี้ยให้แก่กองเงินสะสมในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ กองเงินสะสมผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย จ่ายให้เงินสะสมที่เก็บจากผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 1.0 ต่อปี ทั้งนี้จำนวนวงเงินที่ขอกู้จะต้องไม่เกินร้อยละ 75 ของราคาที่ดินพร้อมบ้าน โดยถือ ราคาประเมินประกอบการซื้อขาย

5. การขอกู้เงินต่อเติมที่อยู่อาศัย ผู้ปฏิบัติงานที่มีเวลาทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย ติดต่อกันมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี มีสิทธิที่จะขอกู้เงินสะสม เพื่อต่อเติมบ้านพักที่อยู่อาศัย ของตนเองได้ โดยนำที่ดินพร้อมบ้านซึ่งผู้ขอกู้จะต้องเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินและบ้านที่จะขอ กู้เงินไปต่อเติมนั้นโดยไม่มีผู้อื่นถือกรรมสิทธิ์ร่วมด้วยเว้นแต่คู่สมรส จำนองไว้ต่อ การรถไฟแห่งประเทศไทย ในระยะเวลาไม่เกิน 20 ปี แต่ต้องไม่เกินวันครบกำหนดเกษียณอายุของผู้กู้ และต้อง เสียดอกเบี้ยให้แก่กองเงินสะสม ในอัตราสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยที่กองเงินสะสม จ่ายให้เงินสะสมที่ หักเก็บจากผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 1.5 ต่อปี ของเงินกู้ที่ค้างชำระอยู่ แต่ทั้งนี้จำนวนเงินที่ขอกู้จะต้อง ไม่เกินร้อยละ 50 ของราคาที่ดินโดยถือตามราคาประเมินสำหรับเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ประกอบกับ ราคาซื้อขายครั้งสุดท้ายของที่ดินแปลงนั้นหรือแปลงใกล้เคียง สุดแต่อย่างใดจะต่ำกว่า

สิทธิเกี่ยวกับการสงเคราะห์ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ทางด้านอื่น ๆ

สิทธิการโดยสารรถไฟโดยไม่ต้องใช้ตั๋วโดยสาร (ใบเบิกทาง)

1. ผู้ปฏิบัติงานรถไฟที่ทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย มาครบ 3 ปีบริบูรณ์แล้ว มี สิทธิขอเบิกทางเชิงบำเหน็จใช้คุ้มครองการโดยสารรถไฟสำหรับตัวเองรวมทั้งครอบครัว (บุตร, ภรรยาหรือ สามี) รวมทั้งคนเลี้ยงเด็กหรือผู้ติดตาม ในตลอดเส้นทางทุกสายได้ ปีละ 2 ครั้ง

2. ถ้าผู้ปฏิบัติงานนั้นมีเวลารับราชการในกรรมรถไฟและมีเวลาทำงานในการรถไฟและ มีเวลาทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย นั้นต่อเนื่องกันมาหรือได้ทำงานในการรถไฟแห่ง ประเทศไทย ติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 20 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิขอใบเบิกทางประจำปีเป็นบำเหน็จ ประเภททำงานนาน 20 ปี เป็นการเฉพาะตัว ตามชั้นที่นับที่ตนมีสิทธิได้อีกด้วย

3. ผู้ปฏิบัติงานที่มีเวลาทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีสิทธิขอใบเบิกทางเพื่อเดินทางมา ทำงานเป็นประจำไปและกลับได้

4. ผู้ปฏิบัติงานรถไฟเมื่อออกจากงานโดยไม่มีความคิด ถ้ามีอายุทำงานในการรถไฟ มาแล้วไม่น้อยกว่า 15 ปี มีสิทธิได้รับใบเบิกทางเชิงบำเหน็จโดยสารรถไฟปีละ 1 ครั้ง รวมทั้งครอบครัว

และถ้ามีเวลาทำงานมาไม่น้อยกว่า 30 ปี หรือมีคะแนนตามหลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนไม่น้อยกว่า 40 คะแนน นอกจากมีสิทธิดังกล่าวแล้ว ยังมีสิทธิได้รับใบเบิกทางโดยสารรถไฟประจำปีเป็นการเฉพาะตัว โดยมีคนติดตามตามสิทธิได้ตลอดเวลาอีกด้วย

5. อดีตผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานติดต่อกันรวมไม่น้อยกว่า 15 ปี และได้ออกจากงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2518 โดยไม่เป็นผู้ที่ทางการสั่งไล่ออก ปลดออกหรือให้ออกฐานมีมลทินมัวหมอง และไม่เคยถูกสั่งลดขั้นเงินเดือนเกินกว่า 2 ครั้ง อดีตผู้ปฏิบัติงานและคู่สมรสมีสิทธิซื้อตั๋วครั้งราคาเฉพาะค่าโดยสารได้ตลอดทางทุกสาย

6. บุตรของผู้ปฏิบัติงานที่ไปโรงเรียนต่างถิ่นมีสิทธิขอใบเบิกทางเป็นพิเศษเพื่อเยี่ยมชมบิดาหรือมารดาในโอกาสที่โรงเรียนปิดเทอมได้ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง โดยไม่นับเข้าคะแนนใบเบิกทางเชิงบำเหน็จในกิจส่วนตัว และโดยสารได้ในชั้นเดียวกับที่บิดามารดามีสิทธิ

7. ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกเรียกระดมพลหรือถูกเกณฑ์คัดเลือกรับราชการทหาร หรือถูกคัดเลือกเข้ารับราชการทหารแล้วแต่ทางการอนุญาตให้ลาพักชั่วคราวเพื่อรอวันเข้าประจำการและในระหว่างรอประจำการได้กลับมาทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย หรือถูกทางการแผนกใดก็ตามเรียกตัวด้วยกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย มีสิทธิขอใบเบิกทางเพื่อใช้เดินทางได้ตามชั้นที่มีสิทธิโดยสาร

8. ผู้ปฏิบัติงานที่ทางการมีคำสั่งแต่งตั้งโยกย้ายหน้าที่จากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งมีสิทธิขอใบเบิกทางสำหรับตัว ครอบครัวรวมทั้งเครือญาติของผู้นั้นขณะย้าย และในกรณีที่ต้องออกจากงานก็มีสิทธิขอใบเบิกทางสำหรับตนเอง ครอบครัวและเครือญาติเพื่อกลับภูมิลำเนาได้แต่ต้องขอกภายใน 45 วันนับแต่วันพ้นหน้าที่

9. ผู้ปฏิบัติงานที่ประจำอยู่ตามสถานีกันดารจำเป็นต้องเดินทางไปจ่ายอาหารยังสถานที่ที่มีตลาด มีสิทธิขอใบเบิกทางสำหรับจ่ายอาหารได้เดือนละ 2 ครั้ง

สิทธิการลดค่าราคาโดยสาร

ผู้ปฏิบัติงานรถไฟแห่งประเทศไทย หรือครอบครัว (บุตร, ภรรยา หรือสามี) มีสิทธิได้รับการลดราคา ค่าโดยสารรถไฟในเมื่อโดยสารไปโดยไม่ใช้ใบเบิกทางดังนี้

1. ตัวลดราคาเป็นครึ่ง สำหรับตัวผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งครอบครัวลดให้ 1 ใน 2 ของอัตราธรรมดาทุกชั้นเป็นรายบุคคลและเป็นรายเที่ยว

2. ตัวเดือนลดราคาสำหรับตัวผู้ปฏิบัติงานคิดเพียง 1 ใน 4 ของอัตราธรรมดา

3. ตัวเดือนลดราคาสำหรับบุตรผู้ปฏิบัติงานไปโรงเรียน คิดเพียง 1 ใน 8 ของอัตรา

ธรรมดา

4. ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ไปปฏิบัติงาน ตรวจการ ไปช่วยเหลือ ไปทำการแทนหรือไปปฏิบัติการบนขบวนรถ มีสิทธิเบิกเบี้ยเลี้ยงเดินทางหรือเบี้ยเลี้ยง ทำการเดินรถได้ตาม ขอบบังคับของการรถไฟแห่งประเทศไทย ถ้าทางการไม่จัดที่พักให้ยังมีสิทธิเบิกค่าเช่าโรงแรมตามสิทธิเฉพาะตนอีกด้วย

สิทธิเกี่ยวกับการลาของผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

1. ผู้ปฏิบัติงานลากิจ โดยได้รับเงินเดือนปีหนึ่งไม่เกิน 45 วัน แต่เฉพาะปีแรกของการเข้าทำงานลากิจ โดยได้รับเงินเดือนเพียง 15 วัน

2. ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ทำงานติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 1 ปี มีสิทธิลาพักผ่อนประจำปีได้ปีละ 10 วัน โดยไม่นับเป็นกะเนนวันลา

3. ผู้ปฏิบัติงานลาป่วย โดยได้รับเงินเดือนเต็มในรอบปีหนึ่งได้ไม่เกิน 120 วัน

4. ผู้ปฏิบัติงานลาคลอดบุตรคราวหนึ่งในรอบปีได้ไม่เกิน 120 วัน (รวมทั้งกะเนนวันลาป่วย) โดยได้รับเงินเดือนเต็มเดือน

5. ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ลาอุปสมบทหรือลาไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ เมืองเมกกะ สำหรับผู้นับถือศาสนาอิสลามได้ครั้งเดียวไม่เกิน 120 วัน โดยได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างเต็มอัตราแต่ทั้งนี้ต้องทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

6. ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทยลาไปรับราชการทหารหรือระดมพลได้เท่ากับจำนวนวันที่ทางราชการทหารต้องการ สำหรับกรณีที่ถูกระดมพลมีสิทธิได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างเต็มอัตราตลอดเวลาที่ถูกระดมพลนั้น

7. ผู้ปฏิบัติงานลาไปต่างประเทศต่างๆ นอกจากประเทศยุโรปและสหรัฐอเมริกา ลาเพิ่มจากลาธรรมดาอีกได้ไม่เกิน 30 วัน แต่ถ้าลาไปประเทศยุโรปหรือสหรัฐอเมริกาเพิ่มจากลาธรรมดาอีกได้ไม่เกิน 120 วัน โดยได้รับเงินเดือน แต่ทั้งนี้จะต้องทำงานในการรถไฟแห่งประเทศไทย ติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า 5 ปี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทยนั้น ยังไม่มีผู้ใดได้เคยศึกษามาก่อน มีแต่งานวิจัยเรื่องนี้ในหน่วยงานอื่น ซึ่งน่าสนใจและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะนำเสนอผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุพัตราเพชรมณี (2522 :56 – 59) ทำการศึกษาเปรียบเทียบลำดับขั้นตอนของความ ต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์การเอกชน โดยเลือกข้าราชการระดับ 1,2,3,4 และ 5 ของ กรมประชาสงเคราะห์จำนวน 100 คน เป็นตัวแทนขององค์การรัฐบาล และเลือกพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ที่มีตำแหน่งเสมียนและหัวหน้าหรือเทียบเท่าจำนวน 100 คนเป็นตัวแทนของ ลูกจ้างเอกชน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ลูกจ้างทั้ง 2 กลุ่มมีความต้องการตรงกันในเรื่องของการมี หัวหน้างานที่ดีและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยจัดไว้เป็นความต้องการใน ระดับที่ 1 และ ลำดับที่ 2 ตามลำดับ ส่วนเรื่องของความมั่นคงความปลอดภัย และเรื่องรายได้ ปรากฏว่าลูกจ้าง ทั้ง 2 กลุ่มมีความต้องการต่างกัน กล่าวคือ ผู้ที่ทำงานในองค์การรัฐบาลจะให้ความสำคัญกับเรื่อง ของ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นลำดับที่ 3 และให้ความสำคัญกับเรื่อง รายได้ เป็นลำดับที่ 4 สำหรับความ ต้องการในระดับที่ 5 ปรากฏว่า ลูกจ้างทั้ง 2 กลุ่ม มีความต้องการตรงกันอีก คือ ต้องการอิสระใน การปฏิบัติงาน

สุวัฒน์ ชำรงศรีสกุล (2527 : 101) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจระดับสารวัตร สืบสวนในสถานีตำรวจนครบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการส่วนรวมโดยเฉลี่ยอยู่ ในระดับสูง และตัวแปรด้านอายุราชการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในเชิงลบ

วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527 : 130 – 132) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒอยู่ในระดับปานกลาง ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคง ปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จิตติศักดิ์ จิระพันธ์ (2528 : 64) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับตำแหน่งของพนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกสิ่งจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน
3. ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความต้องการให้ปรับปรุงสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน โดยต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องรายได้และสวัสดิการเป็นหลัก

สุริพร เจริญพานิช (2529 : 91 – 92) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครเดินสอนการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ที่ปฏิบัติงานในเขตการศึกษา 7 และ 8 ผลการศึกษาพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครเดินสอนการศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ

ยุคล ทองตัน (2529 : 166) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยส่วนรวมจำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีกับข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารี เพชรผุด (2530 :56 – 57, 60 – 62) ได้ศึกษารวบรวมผลงานวิจัย และการสำรวจต่าง ๆ ของ ล็อก (Locke) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้คือ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน องค์กรและการจัดการหรือการบริการ

รุ่งโรจน์ แสงคร้าม (2532 : 61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระพีพัฒน์ ปาละวงศ์ (2532: 72) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่สืบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ อายุ รายได้ ชัณยศ และการได้รับการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับอายุราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และ ศาสนิกการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

กริช พรหมชัยนันท์ (2532 : 60) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงาน ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัด

ชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพสมรสมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด

กำพล ทับทิมไทย (2533 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจกองอำนวยการศึกษาที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมาก มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการน้อย

สมเจตน์ ชื่นปรีชา (2534 : 151) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสายบริการวิชาการและสายธุรการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการสายบริการวิชาการและสายธุรการที่สมรสแล้วกับที่ไม่ได้สมรส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ยกเว้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และผลจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กองที่สังกัด และประเภทที่פקอาศัย ไม่พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

สมหมาย สีนะกนิษฐ์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษาพบว่า สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ สถานที่ทำงานที่เพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานที่ทำงานที่ขาดแคลน และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงาน

ศานิต ศรีรัตต์ (2535 : 176) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของนักบินการบินไทย ผลการศึกษาพบว่า นักบินที่มีอายุน้อยอยู่ในกลุ่มสูง (20.5 – 40 ปี) กับกลุ่มต่ำ (0.5 – 20 ปี) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้านรายได้ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงานและสภาพการปฏิบัติงาน ส่วน ในด้านการกำกับดูแลและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน นักบินที่มีอายุน้อยอยู่ในกลุ่มต่ำ มีความพึงพอใจสูงกว่านักบินที่มีอายุน้อยอยู่ในกลุ่มสูง

เอนก หงษ์พนัส (2536 : 163 – 164) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ความพึงพอใจในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน (การทดลองงาน) หน้าที่การงาน (การได้รับตำแหน่งในสายงานตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษามา, การได้ปฏิบัติงานตรงความถนัด, การได้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม), ความก้าวหน้าที่เป็นไปได้ (การเข้ารับการฝึกอบรม, การโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันที่สำคัญกว่า), ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ (การได้ปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในวิชาชีพที่ทันสมัย, การมีระบบงานที่ก้าวหน้า, การมีโอกาสได้เรียนรู้หรือฝึกฝนตนเองเพิ่มเติมกับเครื่องมือที่ทันสมัยและท้าทายความสามารถ), ความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน (การมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็น) มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง

ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์ (2537: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรกองบัญชาการตำรวจภูธร 1 พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรที่มีอายุต่างกัน อายุราชการแตกต่างกัน ลักษณะงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อายุงานปัจจุบันแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สการรัตน์ ลับเลิศบ (2537 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐานจังหวัดนนทบุรี พบว่าอายุเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ความรู้ ทักษะในงานมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศรีรัช เกตุเมือง (2537 : 67) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัคร การศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน สัมพันธภาพใน

หน่วยงาน สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของตำแหน่ง ยกเว้นปัจจัยทางด้านเงินเดือนและความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุญเลิศ ทิคมัน (2537 : 88 – 90) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความเข้าใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

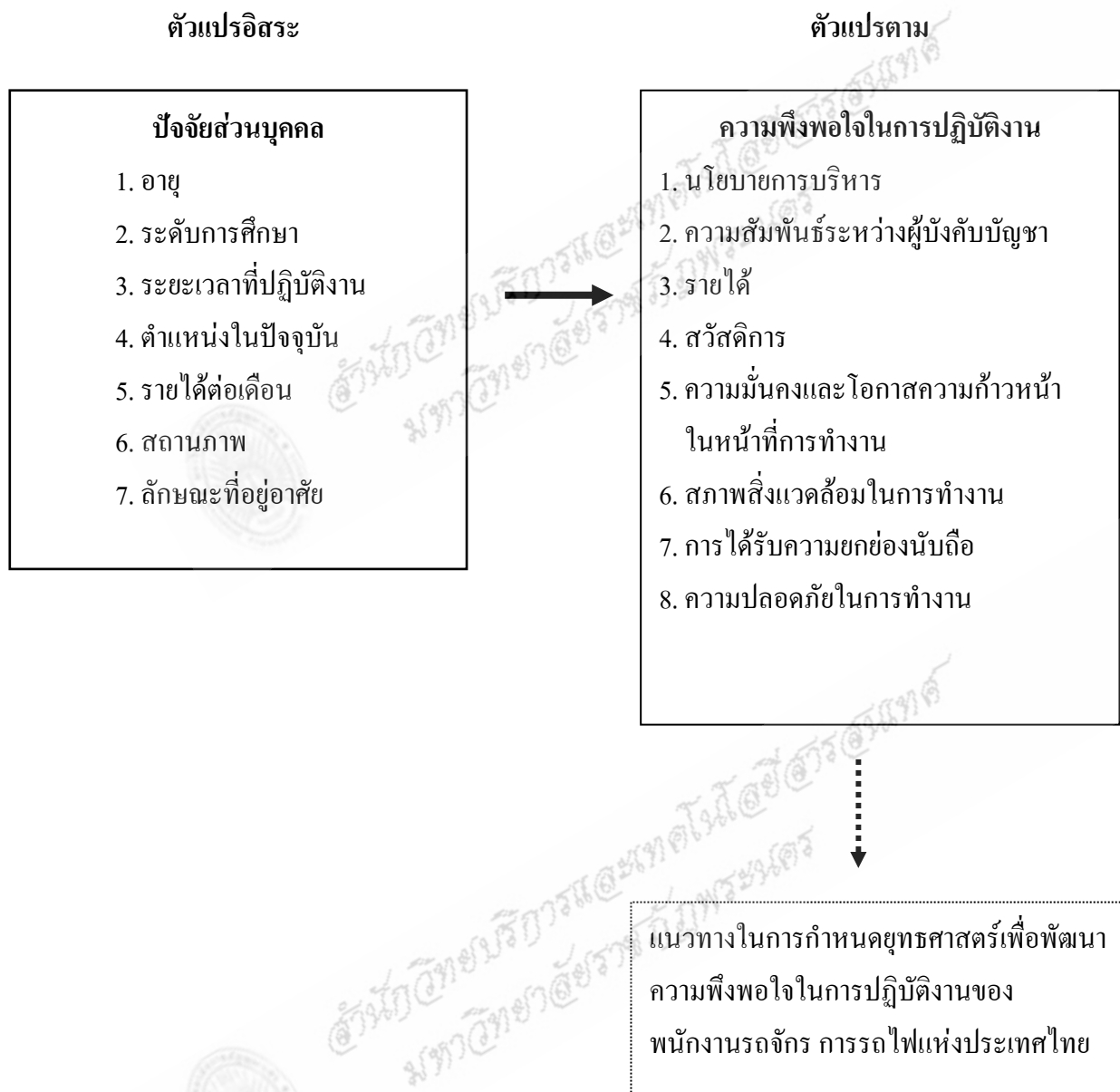
ธิดาพร เสาวณะ (2538 :139 -141) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ ประสิทธิภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับอาสาสมัครและอาสาสมัครกับอาสาสมัครด้วยกัน

สุรพงษ์ กองจันทึก (2538 : 95 – 96) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านเด็ก พัฒนาชุมชนเมืองและพัฒนาชนบท ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่หย่าร้างหรือหม้าย มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มแต่งงานและเป็นโสดตามลำดับ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นโสดกับกลุ่มที่หย่าร้างหรือหม้าย มีความแตกต่างกันในความ พึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โสภณ หมั่นสังข์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และยังพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติที่ต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริกเฮิร์ชเบิร์กมาใช้ในการศึกษาวิจัยโดยมีปัจจัยเชิงปัจจัยได้แก่ นโยบายการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การได้รับความยกย่องนับถือ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแนวคิดของกิลเมอร์บิวอนฮัลเลอร์ (Gilmer.B. Von Haller. อ้างถึงใน ศรีเรือนโกศลวัฒน์.2527: 21-22) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย

พนักงานรจัดการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมี ความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร