

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มากำหนดแนวทางในการสร้างยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรถจักรที่มีต้นสังกัดสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สารวัตรงานรถจักร บางซื่อ สารวัตรงานรถจักรธนบุรี และ สารวัตรงานรถดีเซลราง กรุงเทพ จำนวน 359 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามจำนวนประชากรของแต่ละสถานที่ทำการที่มีที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐานของการวิจัย คือ พนักงานรถจักรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง สถิติทดสอบ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ วิธี ANOVA (Analysis of Variance) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05 และ เมื่อพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ก็จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สถานภาพข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย

พบว่า พนักงานรถจักรส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน 35 ปี และสมรสแล้ว พักอาศัยอยู่ที่บ้านพักของการรถไฟ โดยมีวุฒิการศึกษาจบในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ กับระดับอาชีวะชั้นสูงจากโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ เป็นพนักงานรถจักรในตำแหน่งช่างเครื่องชั้น 1 มากที่สุด มีระยะเวลาของการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานรถจักรเกินกว่า 13 ปี ขึ้นไป เป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 5,000 -15,000 บาท

2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวม และรายด้าน ดังนี้

ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านความปลอดภัย ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายการบริหาร ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ระดับน้อย 1 ข้อ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ด้านรายได้ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ มี นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ด้านสวัสดิการ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากโดย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ข้อ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 1 ข้อ นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในหน้าที่การทำงาน ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในเชิงลบหรือไม่เห็นด้วย ระดับมาก 2 ข้อ นอกนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ภาพรวม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และระดับมาก 1 ข้อ ส่วนข้อที่เหลือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

4. การทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษา พบว่า

4.1 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีรายได้ต่อเดือน สถานะภาพ และลักษณะที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่น่าสนใจบางประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ ของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทยในภาพรวม ทั้ง 8 ด้าน ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการ มีความพึงพอใจเป็นสูงสุดลำดับแรก ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจาก การที่ผู้บริหารและการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการของพนักงานรถจักรในรูปแบบต่างๆ ให้ เช่น การปรับเพิ่มเงินค่าหลักกิโลเมตรทำการ เงินเบี้ยเลี้ยงค้างคืน รวมถึงการขยายระดับขั้นเพดานเงินเดือนของพนักงานรถจักรให้สูงขึ้น จึงส่งผลให้พนักงานรถจักรมีความพอใจ ในด้านสวัสดิการสูงสุด มาเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลวดี ประเสริฐชัย (2539: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ศึกษาเฉพาะสำนักงานคุมประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งตอบแทน และรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพและ ประสบการณ์

เมื่อพิจารณาแยกประเด็นของระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายการบริหาร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอยู่ในลำดับที่ 7 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่การรถไฟได้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรถจักรได้ทราบและมีความเข้าใจถึงนโยบายของหน่วยงาน และรวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาได้อนุญาตให้พนักงานรถจักร มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของการทำงาน เช่น การกำหนดตารางเวรในการปฏิบัติงาน การให้มีผู้แทนพนักงานรถจักร เข้าร่วมพิจารณาปัญหาหนึ่งประจำปี เหล่านี้เป็นต้น ทำให้พนักงานรถจักรมีความพึงพอใจในด้านการนโยบายการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ภูติวนิชย์ (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลำดับได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าและสภาพการทำงาน

1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 5 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานรถจักร ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี ทำให้เกิดมีความรู้สึกอบอุ่นและในบรรยากาศของความเป็นมิตร เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี ERG ของแอลเดอเฟอว์ (Alderfer, 1972: 507-502, อ้างถึงใน สุวรรณ ภูติวินัย, 2541:12) ในข้อที่ 2 ด้านความต้องการความสัมพันธ์ เป็น ความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตรงกับทฤษฎีความต้องการ ของ มาสโลว์ (Maslow, 1960:122-144 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541:411) ในข้อที่ 3 ที่กล่าวถึงความต้องการด้านความผูกพัน หรือความต้องการความรักในสังคม กล่าวคือ การที่พนักงานรู้สึกตัวตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับความรัก ความอบอุ่น จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความห่วงใยดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ ทิคมั่น (2537: 88-90) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อองค์กรความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความรู้ความเข้าใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ด้านรายได้ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดย ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 4 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานรถจักร ได้รับรายได้พิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือนเมื่อไปปฏิบัติงาน ทำให้จำนวนรายได้ที่ได้รับจากการรถไฟ อยู่ในระดับจำนวนที่พอเพียงต่อการดำรงชีพ พนักงานรถจักรจึงมีความพึงพอใจ เพราะไม่ต้องดิ้นรนหางานอื่นทำนอกเวลาอีก จากจำนวนระดับรายได้ที่ได้รับ พนักงานรถจักรจึงสามารถแสวงหาปัจจัยที่ต้องการ สร้างหลักของความมั่นคงสำหรับครอบครัวได้อย่างไม่เดือดร้อน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาพร เสาวณะ (2538:139-141) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ ประสพการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กับอาสาสมัคร และอาสาสมัครกับอาสาสมัครด้วยกัน

1.4 ด้านสวัสดิการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับการสนองในสวัสดิการด้านต่างๆ จากการรถไฟแห่งประเทศไทยในหลายๆ ด้านเป็นอย่างดี ไม่น้อยหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ ถึงแม้ว่า สถานะกิจการของการรถไฟจะอยู่ในสภาพที่ขาดทุนก็ตาม แต่สวัสดิการที่การรถไฟจัดให้กับพนักงานก็ไม่ได้ตัดทอนลงแต่อย่างใด โดยเฉพาะพนักงานรถจักรจะได้รับสิทธิพิเศษ อาทิ เช่น สิทธิการจัดบ้านพักให้กับพนักงานรถจักรได้มีสิทธิเข้าพักอาศัยก่อนพนักงานฝ่ายอื่น การให้สิทธิเบิกค่าพาหนะเมื่อไปทำขบวนรถคอนเทนเนอร์ การมีเงินค่าเลี้ยงชีพเมื่อไปทำขบวนรถแก๊ส เหล่านี้เป็นต้น จึงทำให้พนักงานรถจักรมีความพอใจด้านสวัสดิการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2527:88) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ จำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรเพศชาย และบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในหน้าที่การทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ส่วนความพึงพอใจในงานโดยรวม จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอยู่ในลำดับที่ 6 ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานรถจักรมีความเชื่อมั่นในอาชีพของตนเองว่า หากตนเองได้ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัดแล้ว ก็จะสามารถที่จะทำงานได้จนกระทั่งเกษียณอายุ และสามารถก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของตนเองได้ตามอายุและระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานและรวมถึงการที่การรถไฟได้มีการอบรมพัฒนาความรู้ ให้พนักงานรถจักรอยู่เสมอ และระดับขั้นเงินเดือนของพนักงานรถจักรก็เลื่อนไหลไปตามอายุของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะในโรงเรียนศิลปะเอกชนระดับอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหาร ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

1.6 ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในหน้าที่การทำงานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยอยู่ในลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับท้ายสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่พนักงานรถจักรต้องใช้รถจักรซึ่งเป็นสถานที่ทำงานในสภาพที่เก่าและไม่และสมบูรณ์ลากจูงขบวนรถ รถจักรอาจเกิดการชำรุดในระหว่างการทำงานได้ ทำให้พนักงานรถจักรเกิดความกังวล และเกิดความไม่มั่นใจในขณะปฏิบัติงาน ปัญหาจากความล่าช้าของขบวนรถ ก็ทำให้เวลาของการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรยาวนานเพิ่มขึ้น หรือการที่พนักงานรถจักรต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่คุ้นเคยหรือรู้จักกัน ทำให้พนักงานรถจักรต้องเหน็ดเหนื่อยใจเพิ่มขึ้น ด้วยเหตุจึงส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานรถจักรเกิดในด้านลบสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สมหมาย ลินะกนิษฐ์ (2534: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษาพบว่า สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ สถานที่ทำงานที่เพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า สถานที่ทำงานที่ขาดแคลนสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงาน

1.7 ด้าน การได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอยู่ในลำดับที่ 3 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และ ผู้บังคับบัญชา ได้เห็นความสำคัญ ของพนักงานรถจักรที่ได้เป็นแกนนำในการต่อสู้เรียกร้องสิทธิและผลประโยชน์ตามกฎหมาย ให้แก่พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่เสมอ จากการอุทิศตัวเสียสละต่อสู้เพื่อส่วนรวมของพนักงานรถจักร จึงทำให้พนักงานรถจักรได้รับการยอมรับนับถือจากพนักงานของการรถไฟเป็นอย่างดีเสมอมาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรรัตน์ ชนะบำรุง (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ” โดยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ ได้แก่ การยอมรับนับถือ การนิเทศงาน เงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

1.8 ด้านความปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในลำดับที่ 2 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการรถไฟจึงได้กำหนดมาตรการความปลอดภัยในการทำงานสำหรับพนักงานรถจักรและผู้เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของการเดินรถไฟไว้โดยเคร่งครัด เพราะการขับรถจักรที่ลากจูงตู้รถโดยสาร

หรือคู่สินค้าเป็นขบวนการยาวๆ ถ้าหากไม่มีข้อกำหนดสำหรับการทำงานที่รัดกุม ย่อมไม่ความปลอดภัย อาจทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมราฮัม มาสโลว์ (Maslow A.H. 1960: อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .2541: 411) ที่กล่าวถึงลำดับขั้นของความต้องการในขั้นที่ 2 ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น การมีความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคามเสี่ยงภัย การทำให้ได้รับความเจ็บปวดอันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนหน้าที่การงาน รายได้มั่นคงสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำนาญบำนาญ การที่ผู้บริหารจงใจด้วยการสร้างความรู้สึกละเลยไม่หวาดระแวง เกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะต้องปลดจากงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึง พนักงานทุกคนรู้สึกว่า มีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และ ลักษณะที่อยู่อาศัย ผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

2.1 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวต่อการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้เรียนรู้ที่จะได้รับตอบสนองต่างกัน(จิตตินันท์ เตะทะคุปต์.2543: 26 อ้างถึงใน ปะราณี จิตตะกิจ:2548.28) ดังนั้น การมีอายุที่แตกต่างกัน จึงมีผลต่อ การควบคุมอารมณ์ ใ้บุคคลมีความอดทน อดกลั้น สุขุมรอบคอบที่แตกต่างกัน งานการขับเคลื่อนรถจักรเป็นงานต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย ดังนั้น พนักงานรถจักรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบจะต้องมีความอดทน อดกลั้น กับสภาพแวดล้อมรอบข้าง หาก พนักงานรถจักรขาด ความอดทน อดกลั้น และเกิดทำงานด้วยความวู่วามขึ้น อุบัติเหตุก็จะเกิดขึ้นได้ง่าย ดังนั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรถจักรผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุระชัย เลสะวานิช (2543: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยประกอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน

2.2 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ การศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนานุเคราะห์ขององค์การ การศึกษาย่อมสร้างความรู้ให้กับผู้ที่ได้ทำการศึกษาอย่างกว้างไกล ดังนั้น ผู้ที่ได้ศึกษามากย่อมมีความรอบรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า และผลที่ได้จากการศึกษาก็สามารถช่วยให้บุคคลผู้นั้นนำเอาองค์ความรู้ จากการที่ได้ศึกษานำมาใช้แก้ปัญหาในการทำงานได้ อีกสามารถนำวุฒิการศึกษา มาส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับตนเองจึงทำให้เป็นผู้ที่มีโอกาสดีกว่าพนักงาน รถจักรผู้อื่นที่ได้ศึกษาน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยพรรณ สุดใจ (2544: 61) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ ประสบการณ์ในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ก็โดยจากการสั่งสมตามระยะเวลาของการทำงานเท่านั้น ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานานจึงย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า โดยเฉพาะผู้ที่เป็พนักงานรถจักร การรถไฟ ได้เน้นถึงความสำคัญของประสบการณ์ในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง จึงได้กำหนดไว้ในข้อบังคับในการพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งพนักงานรถจักร จะต้องเป็นผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานบนรถจักรให้ได้ถึงช่วงระยะหนึ่งเสียก่อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่เป็นพนักงานรถจักร ได้มีประสบการณ์ในการทำงานที่พอเพียง สามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น การที่พนักงานรถจักรมีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานรถจักรมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมควร ทรัพย์บำรุง (2534: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า โดยภาพรวมพยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง อายุราชการ หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาเมื่อเริ่มเข้ารับราชการ ชั้นยศและรายได้ ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีตำแหน่งในปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ ตำแหน่งย่อมหมายถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ของ

แต่ละบุคคล พนักงานรถจักรที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถ ความรับผิดชอบในหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงกว่าช่างเครื่องซึ่งเป็นผู้ซึ่งมีตำแหน่งน้อยกว่า เมื่อการปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดบกพร่องขึ้น พนักงานขับรถจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเต็มเพียงผู้เดียว ผิดกับช่างเครื่องที่ระเบียบกำหนดบทลงโทษให้ลงโทษได้น้อยกว่าพนักงานขับรถ ทั้งๆที่ในความเป็นจริงแล้ว ในขณะที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสองคนก็ทำงานในลักษณะเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา มุ่งสมักร (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.5 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ จำนวนรายได้ของพนักงานรถจักรส่วนใหญ่ ที่ได้รับในแต่ละเดือนจะไม่แตกต่างกัน รายได้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน จึงทำให้พนักงานรถจักรทุกคนมีความพอใจ ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรวลัย สุภาดี (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียน ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สัมพันธภาพในการทำงาน และเงินเดือน

2.6 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ไม่พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษณุ โกสิยวัฒน์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สายตรวจ: ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ตามสายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ยกเว้น ชั้นยศ อัตราเงินเดือนและลักษณะงานที่ถนัด

2.7 พนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านและในภาพรวม พบว่าไม่มีความคิดเห็น

ที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กองที่สังกัด และประเภทที่พักออาศัย ไม่พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ

3. แนวทางการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ใช้เพื่อพัฒนาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือลักษณะผลทางจิตใจ ของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานของตน อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารบุคคลในอันที่จะทำองค์กรเจริญก้าวหน้าหรือล้มสลาย ภารกิจในส่วนนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้ ถ้าขาดซึ่งบุคลากร ที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย แต่เหนือสิ่งอื่นใด การที่จะทำให้บุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงพนักงานรถจักร มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน ย่อมมีปัจจัยที่มีผลกระทบทางจิตใจ ให้เกิดความรู้สึกที่ดี เมื่อสิ่งเหล่านั้นได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะส่งผลให้ พนักงานรถจักร มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปได้ จากผลการวิจัยที่ได้รับ จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางยุทธศาสตร์การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีสาระดังนี้

3.1 ยุทธศาสตร์ในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคง

หลักประกันความมั่นคงของการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ทำงานในทุก ๆ อาชีพ มีความต้องการ นอกเหนือจากความต้องการในปัจจัยอื่นๆ อาทิ เช่น รายได้ เงินโบนัส การเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือค่าเล่าเรียน เหล่านี้เป็นต้น บุคคลโดยทั่วไป ย่อมต้องมีการะความรับผิดชอบในการดำรงชีพของตนหรือครอบครัว จากภาระของความรับผิดชอบของบุคคลที่มีต่อตนเองหรือครอบครัว จึงทำให้บุคคลมีความกังวลเกิดขึ้น และจากความกังวลที่เกิดขึ้นต่อบุคคล ก็อาจส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานให้ลดลงได้

อาชีพพนักงานรถจักร เป็นอาชีพหนึ่งที่มีลักษณะและสภาพของการทำงาน ล่อแหลมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ตลอดเวลา พนักงานรถจักรจะต้องปฏิบัติงานด้วยความ

ระมัดระวังและ จะประมาทไม่ได้เลย เพราะถ้าหากประมาทเมื่อใด ย่อมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ ผลที่ตามมานั้นย่อมหมายถึงการสูญเสียชีวิต ทรัพย์สินหรืออนาคตการทำงานของตนเอง ดังนั้น การที่พนักงานรถจักรเกิดความวิตกกังวล จึงไม่เป็นผลดีต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร สมควรที่การรถไฟและ ผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ โดยการกำหนดแผนสร้าง ยุทธศาสตร์สร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับพนักงานรถจักร เพื่อลดความวิตกกังวล การห่วงหน้า ห่วงหลัง ที่เกิดขึ้นกับพนักงานรถจักรในขณะทำงานเสีย ยุทธศาสตร์ที่กำหนดควรเป็นกรอบของ การให้ความช่วยเหลือครอบครัว ของพนักงานรถจักรในกรณีที่พนักงานรถจักรต้องเสียชีวิตหรือ ทูพพลภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเหมาะสม เช่น รับสมาชิกในครอบครัวเข้าทำงานในการรถไฟ เป็นกรณีพิเศษ การหาอาชีพให้กับทายาทของพนักงานรถจักรเพื่อที่จะได้มีอาชีพหารายได้เลี้ยง ครอบครัวย่อ อุปการะทายาทของพนักงานรถจักรให้ได้รับการศึกษาถึงขั้นสูงสุด และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การทำประกันชีวิตให้กับพนักงานรถจักร

เมื่อพนักงานรถจักรมีความมั่นใจในเรื่องหลักประกันของความมั่นคงในการทำงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานรถจักรหมดความวิตกกังวลถึงภาระที่ตนเองต้องรับผิดชอบ พนักงาน รถจักรก็จะมีสุขภาพจิตที่ดี และมีความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานก็ดียิ่งขึ้น และ นั้นย่อมหมายถึงภาพพจน์ในการบริการประชาชนของการรถไฟก็จะดีขึ้นไปด้วย

3.2 ยุทธศาสตร์ด้านสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

ความต้องการของมนุษย์จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ่งที่สิ้นสุด โดยจะมีความ ต้องการจากความต้องการขั้นต่ำไปหาความต้องการขั้นสูง เริ่มจากความต้องการของร่างกายเป็น อันดับแรกและเมื่อได้รับความต้องการอันดับแรกเพียงพอแล้ว ก็จะค่อยมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น ต่อไป และความต้องการอันดับสุดท้ายก็คือ ความสำเร็จในชีวิต ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) พนักงานรถจักร ซึ่งเป็นปุถุชนจึงยังมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไป ดังนั้นหลังจากที่ตนเองประสบความสำเร็จได้สิ่งที่ต้องการในขั้นต้นแล้ว ก็มีความต้องการในลำดับ ต่อไป ซึ่งความต้องการขั้นนี้ของพนักงานรถจักรได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพของตน

จากปัญหาที่การรถไฟต้องประสบกับสถานะการขาดทุนมาโดยตลอด มาตรการ หนึ่งที่จะการรถไฟนำมาใช้ในการตัดทอนลดรายจ่าย คือ การยุบเลิกโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ ซึ่งเป็น แหล่งผลิตผู้ชำนาญเฉพาะด้านของการรถไฟ เพื่อเข้าปฏิบัติงานในการรถไฟโดยเฉพาะ เปลี่ยนมาใช้ วิธีการสอบคัดเลือกจากผู้ปฏิบัติงานสายช่างซ่อมบำรุง ที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้น กับพนักงานจากฝ่ายต่างๆในการรถไฟ ที่มีวุฒิประกาศนียบัตรอาชีวศึกษาชั้นต้น เข้ามาอบรม วิชากรรถไฟแทน ดังนั้น ผู้ที่เข้ามาเป็นพนักงานรถจักรในช่วงระยะหลัง วุฒิภาวะ ความรู้ ความ เชี่ยวชาญวิชากรรถไฟ จึงไม่เทียบได้เท่ากับผู้ที่ได้ศึกษาวิชากรรถไฟ ที่สำเร็จการศึกษามาจาก

โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟโดยตรง เมื่อมีการสอบเลื่อนตำแหน่ง จึงทำให้พนักงานรถจักรในส่วนนี้ เสียเปรียบในเรื่องของความรู้ที่ใช้สอบสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่งานไม่เหมือนกับพนักงานรถจักรที่จบมาจากโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ การเลื่อนระดับตำแหน่งที่การรถไฟใช้ในปัจจุบัน ใช้การสอบเลื่อนขั้นที่ระดับชั้น เริ่มจากตำแหน่งพนักงานรถจักรระดับ 4 ถึง พนักงานรถจักรระดับ 6 หลังจากนั้น จึงสอบเปลี่ยนสายงานเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารขั้นต้นในตำแหน่งผู้ช่วยสารวัตร โดยการรถไฟได้ กำหนดคุณสมบัติของพนักงานรถจักรผู้มีสิทธิ์ในการสอบเลื่อนขั้นไว้เพียง วุฒิการศึกษา กับระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง เป็นเงื่อนไขในการมีสิทธิสอบ หากพนักงานรถจักรผู้ใด ได้ ครองตำแหน่งและมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานได้กำหนดแล้ว ก็ให้มีสิทธิสอบเลื่อนระดับขั้นได้ จากข้อกำหนดนี้จึงทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบในเรื่องคุณวุฒิการศึกษา ระหว่างผู้ที่มีระดับคุณวุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกับผู้สำเร็จการศึกษามาจากโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ขั้นต้น

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขความไม่เท่ากันของระดับวุฒิการศึกษา จึงเห็นควรที่การรถไฟควรกำหนดแผนกลยุทธ์ศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความก้าวหน้าและส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงานรถจักรได้เท่าเทียมกัน โดยการรถไฟต้องจัดทำหลักสูตรวัดระดับความรู้ของพนักงานรถจักรในแต่ละระดับขั้นตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานชัดเจน ดำเนินการจัดพนักงานรถจักรเข้าอบรมหลักสูตรที่กำหนดทุกหลักสูตรจนครบ มีการวัดสอบประเมินผลด้วยความเที่ยงธรรม พนักงานรถจักรต้องผ่านการสอบวัดผลครบผ่านทุกวิชา จึงจะได้รับการพิจารณาให้เข้าสอบเลื่อนตำแหน่งได้ และอนุญาตให้ผู้ที่ไม่ผ่านการวัดผล สามารถสอบแก้ตัวจนกว่าจะผ่านได้ไม่จำกัดครั้ง การใช้กลยุทธ์นี้จะเป็นยุทธศาสตร์ที่สร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานรถจักรมีความกระตือรือร้น ในการศึกษาความรู้อย่างต่อเนื่องแล้ว ยังเป็นการบังคับพนักงานรถจักรทุกคนและทุกระดับขั้นได้ผ่านการวัดความรู้ด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เป็นการเสียเปรียบซึ่งกันและกัน นอกจากเป็นการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพของบุคลากรของการรถไฟ ให้มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่เชื่อถือของผู้ใช้บริการแล้ว ยังเป็นการลดความรู้สึกในเรื่องความไม่เท่าเทียมของวุฒิระดับการศึกษาสำหรับพนักงานรถจักรได้อีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน ผลของการวิจัย พบ หัวข้อที่นำมาปรับสร้างแผนเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้กับพนักงานรถจักร โดยแก้ไขปรับปรุงในหัวข้อที่

พบว่ามีปัญหาของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และทำการพัฒนาในหัวข้อที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางและในระดับมากให้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยมีหัวข้อและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักร การรถไฟแห่งประเทศไทย ทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหาร พบว่า การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา และนโยบายอย่างเคร่งครัด และการดำเนินการใดๆ ที่จะต้องเสนอผู้บริหารหรือขออนุมัติเป็นไปด้วยความล่าช้า มีความคิดเห็นในเชิงลบอยู่ระดับที่ไม่พึงพอใจมาก เนื่องจาก พนักงานรถจักรต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการที่นำขบวนรถออกบริการประชาชนให้ตรงตามเวลา การรถไฟจึงมีข้อกำหนดกฎและระเบียบสำหรับพนักงานรถจักรให้ต้องปฏิบัติตามมากกว่าผู้ปฏิบัติงานหน่วยอื่น ดังนั้น เมื่อการรถไฟ ได้ออกนโยบายหรือมีคำสั่งอื่นใดที่เพิ่มเติมขึ้นมา จึงทำให้พนักงานรถจักรมีความรู้สึกท้อแท้ เหตุเพราะ การรถไฟ มีกำหนดสำหรับพนักงานรถจักรใช้ปฏิบัติงานมากพอแล้ว ความรู้สึกของพนักงานรถจักรจึงได้แสดงออกมาในลักษณะที่ไม่เห็นด้วยกับระเบียบและนโยบายอื่นๆ ที่ทางการรถไฟได้เพิ่มขึ้นมา ผลการวิจัยในหัวข้อ ด้านนโยบายการบริหารจึงได้คำตอบ ถึงความไม่พึงพอใจในเชิงลบระดับมาก

ข้อเสนอแนะ ทางการควรปรับปรุงระเบียบวิธีปฏิบัติ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน ยกเว้นลดขั้นตอนของระเบียบปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน หุ้มหิมในอันที่ส่งผลทำให้พนักงานรถจักรเกิดความท้อแท้ และไม่คล่องตัวในการทำงาน เช่น การให้เสนอรายงานความล่าช้าของขบวนรถในกรณีรถจักรชำรุด หรือ รอรถจักรทำขบวน เหล่านี้เป็นต้น พร้อมกับดำเนินการสนองความต้องการตามที่ความเห็นที่พนักงานรถจักรได้ร้องขอ ให้เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานรถจักรและผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดีและพนักงานรถจักร ได้ให้ความเคารพอย่างจริงใจ พนักงานรถจักรมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มาเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานรถจักรโดยส่วนใหญ่ได้ผ่านการเป็นพนักงานรถจักรมาก่อน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงย่อมมีความรู้สึก เข้าใจ ถึงสภาพชีวิตการทำงาน ของ พนักงานรถจักรเป็นอย่างดี จึงใช้สัมพันธภาพเป็นหลักการปกครองดูแล ให้ความเป็นกันเองกับพนักงานรถจักรเปรียบเสมือนพี่กับน้อง คอยดูแลให้ความช่วยเหลือพนักงานรถจักรเมื่อเวลาประสบปัญหาต่างๆ จึงทำให้ความสัมพันธ์ของพนักงานรถจักรกับผู้บังคับบัญชามีความใกล้ชิดไม่ห่างเหิน พนักงานรถจักรมีความรู้สึกอบอุ่น ผลการวิจัยจึงได้คำตอบออกมาในเชิงบวกมาก

3. ด้านรายได้พบว่าพนักงานรถจักรควรได้รับเงินเดือนมากกว่านี้ เมื่อเทียบกับความสามารถและความรับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานในหน้าที่ของพนักงานรถจักร ต้อง

รับผิดชอบในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารตลอดถึงของการรถไฟที่มีมูลค่าสูง และตำแหน่งพนักงานรถจักร เป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญด้านการขับเคลื่อน ควบคุมรถจักร ตามที่การรถไฟได้กำหนดไว้ในข้อบังคับของการรถไฟในเรื่องมาตรฐานการจำแนกตำแหน่งให้เป็นตำแหน่งที่ต้องใช้คุณวุฒิหรือความชำนาญงานเป็นพิเศษนอกเหนือจากตำแหน่งอื่นๆ (ข้อบังคับการรถไฟแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 4.4 ลงวันที่ 23 สิงหาคม 2549) แต่เมื่อพนักงานรถจักรได้พิจารณาถึงอัตราเงินเดือนของตน พบว่าบัญชีเงินเดือนที่ใช้ก็ไม่ได้แตกต่างกับบัญชีเงินเดือนของพนักงานในตำแหน่งอื่น จากสภาพของงานที่พนักงานรถจักรต้องตรากตรำ เสี่ยงอันตรายและต้องรับผิดชอบมากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ในการรถไฟแล้ว ทำให้พนักงานรถจักร จึงมีความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรมกับตน โดยเฉพาะในเรื่องอัตราเงินเดือนที่ใช้เหมือนกัน

ข้อเสนอแนะ เห็นควรที่การรถไฟ จัดทำบัญชีเงินเดือนของพนักงานรถจักรแยกออกมาเป็นบัญชีหนึ่งต่างหากโดยเฉพาะหรือ กำหนดเงินตอบแทนประจำตำแหน่งให้กับพนักงานรถจักร เช่นเดียวกับนักบิน สำหรับหวั่นข้อความคิดเห็นของความพึงพอใจ ในเรื่องเงินบำเหน็จบำนาญที่การรถไฟ จ่ายให้พนักงานรถจักร เมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงานว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก จำนวนเงินบำเหน็จบำนาญที่การรถไฟจ่ายให้กับพนักงานรถจักรเป็นจำนวนเงินที่เพียงพอ สามารถทำให้พนักงานรถจักรสามารถครองชีพอยู่ได้ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันอย่างไม่เดือดร้อน และโดยเฉพาะเรื่องของเงินบำเหน็จบำนาญที่ในปัจจุบันยังคงเหลือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแค่เพียง 4 หน่วยงาน เท่านั้น ที่ยังมีการจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญ

4. ด้านสวัสดิการ พบว่า การรถไฟ ควรทำประกันชีวิตให้กับพนักงานรถจักรหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน พนักงานรถจักรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การที่พนักงานรถจักร ต้องปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่เสี่ยงภัย สามารถอุบัติเหตุได้ตลอดเวลา แต่ยังขาดหลักประกันของความเสี่ยงจากสภาพการทำงาน สวัสดิการที่การรถไฟจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน การรถไฟ ยังไม่ได้มีการทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน จากจำนวนเงินช่วยเหลือ เช่น เงินปลอบขวัญ หรือ เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ที่การรถไฟเคยจ่ายช่วยเหลือให้กับพนักงานในกรณีที่พนักงานได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิตจากการทำงาน เมื่อนำเปรียบเทียบกับจำนวนเงินกรมธรรม์ที่บริษัทประกันชีวิตจ่ายให้กับผู้เอาประกันแล้ว จำนวนเงินจะแตกต่างกันมากโดยจำนวนเงินกรมธรรม์ที่ผู้ทำประกันชีวิตได้รับจากบริษัทประกันชีวิตจะสูงกว่าจำนวนเงินที่การรถไฟช่วยเหลือมาก ดังนั้น ผลของการวิจัยจึงพบว่า พนักงานรถจักร มีความต้องการให้การรถไฟทำประกันชีวิตให้ในระดับที่สูงมาก

ข้อเสนอแนะ การรถไฟควรพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการ ด้วยให้มีการทำประกันชีวิตให้พนักงานรถจักรทุกคน โดยที่การรถไฟเป็นผู้รับภาระในการจ่ายเบี้ย

ประกันชีวิตให้พนักงานรถจักร หรืออาจให้พนักงานรถจักรออกเบี้ยประกันส่วนหนึ่ง และการรถไฟช่วยสมทบอีกส่วนหนึ่งก็ได้

สำหรับ เรื่องความพึงพอใจของการได้รับบริการในการเบิกจ่ายเงินหรือความพอใจในสิทธิต่างๆ ที่การรถไฟจ่ายให้เมื่อออกจากงาน การลาพักผ่อนประจำปี มีระดับความคิดเห็นมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การที่การรถไฟได้แก้ไขระเบียบการเบิกจ่ายเงิน ให้จ่ายเงินได้ก่อนที่ต้องตรวจสอบเอกสารการเงินแบบเดิม และให้พนักงานรถจักรสามารถเบิกเงินเบี้ยเลี้ยงเงินค่าสวัสดิการตามสิทธิต่างๆ ได้ตามสถานีรถไฟทั่วประเทศ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานรถจักรได้รับบริการเรื่องการเงินที่รวดเร็ว สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงานรถจักรไปได้ส่วนหนึ่ง

5. ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกหัวข้อ ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานรถจักร มีเงินบำเหน็จบำนาญเพื่อใช้เลี้ยงชีพการได้รับสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล หลังจากเกษียณอายุการทำงานสิ่งต่างๆ เหล่านี้ซึ่งถือได้ว่าเป็นความมั่นคงของพนักงานรถจักร เรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานของพนักงานรถจักร เหตุที่พนักงานมีความพึงพอใจมากนั้นอาจเนื่องมาจากการรถไฟได้เปิดโอกาสให้พนักงานรถจักรผู้ที่ศึกษาต่อและสำเร็จการศึกษาในขณะที่ทำงาน สามารถสอบคัดเลือกเลื่อนตำแหน่งหรือ เปลี่ยนสายงานได้ ก่อนที่การรถไฟจะเปิดรับสมัครจากบุคคลภายนอกเข้ามาทำงาน และได้เปลี่ยนวิธีการเลื่อนขึ้นตำแหน่ง จากเดิมที่เคยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คัดเลือก มาเป็นการสอบผ่านข้อเขียน มีกรรมการควบคุมการสอบคัดเลือกจากหลายๆ ฝ่าย รวมทั้งกรรมการผู้แทนจากสหภาพแรงงาน ซึ่งเป็นตัวแทนพนักงานเข้าร่วมเป็นกรรมการคัดเลือกด้วย จึงทำให้พนักงานรถจักรมีความมั่นใจในความยุติธรรมของการสอบเลื่อนขึ้น อันเป็นการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองมากขึ้น

6. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานบนรถจักรที่ยาวนานเกินไปทำให้เหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า กับ พนักงานรถจักรมีความอึดอัดเมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานบางคน ทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิบัติงานบนรถจักร นับตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางพนักงานรถจักรต้องปฏิบัติงานร่วมกันในห้องขบวนรถจักรเพียง 2 คนเท่านั้น พนักงานรถจักรผู้มีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถ เป็นผู้รับผิดชอบในการนำขบวนรถเดินให้ไปอย่างปลอดภัยจนกว่าจะถึงปลายทาง ในระหว่างทางพนักงานรถจักรจะละทิ้งลงจากรถจักรไปไหนไม่ได้ สภาพการทำงานบนรถจักรจึงเป็นการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ขาดความสะดวกสบาย ไม่เหมือนกับทำงานในสถานที่ทำงานโดยทั่วไป พนักงานรถจักร ต้องทนอดทนกับสภาพอากาศ ร้อน หนาว ฝุ่นละอองและเสียงดังจากเครื่องยนต์ของรถจักร บางครั้งก็ต้องทน อดหลับ อดนอน ขณะขับรถจักรในช่วงเวลากลางคืน หากขบวนรถเกิดเสียเวลา หรือรถจักรเกิดชำรุด ก็ทำให้เวลาการทำงาน of พนักงานรถจักรนานขึ้นไป

อีก การที่พนักงานรถจักรต้องทำงานเวลานานขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ดังกล่าว จะทำให้ร่างกายเกิดอาการเมื่อยล้า อ่อนเพลีย สภาพจิตใจ เหน็ดเหนื่อย การตัดสินใจสั่งการในการทำงานย่อมลดลงย่อมอาจผิดพลาดได้ และยังพนักงานรถจักรได้ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนที่ไม่รู้จักกัน การที่ต้องทำงานอยู่ร่วมกันในสภาพห้องจักรที่แคบๆ เป็นระยะเวลานานๆ จึงสร้างความอึดอัดให้เกิดขึ้นกับพนักงานรถจักรได้

ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้พนักงานรถจักรมีโอกาเลือกเพื่อนร่วมงานซึ่งพนักงานรถจักรที่เป็นคู่ทำงานได้ตามความต้องการ ควรมีการแก้ไขตารางเวรทำงานของพนักงานรถจักรให้สัมพันธ์เหมาะสมกับขบวนรถอยู่เสมอๆ

ในเรื่องสภาพของห้องพักปลายทางที่ผลการวิจัย พบว่า ไม่สะอาด สะดวกสบายและขาดความเป็นส่วนตัว สาเหตุเนื่องจาก บ้านพักขาดการดูแลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ค่าจ้างสำหรับผู้ดูแลทำความสะอาดบ้านพัก ที่การรถไฟจ่ายให้ผู้ดูแลยังไม่เหมาะสม จึงไม่จูงใจให้ผู้ดูแลบ้านพักเกิดความขยัน หมั่นคอยดูแลบ้านพักอย่างสม่ำเสมอ หรือเกิดจากพนักงานรถจักรผู้เข้าพักเองที่มักง่าย ไม่มีระเบียบวินัยในการใช้ห้องพัก คิดเพียงแต่ว่าตนเองเข้าพักอาศัยเพียงชั่วคราว จึงใช้ห้องพักอย่างไรก็ได้

ข้อเสนอแนะ เห็นควรที่การรถไฟพิจารณาปรับเพิ่มค่าดูแลบ้านพักให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของปัจจุบัน พร้อมกับรณรงค์สร้างจิตสำนึกพนักงานรถจักรผู้เข้าพักอาศัยได้ช่วยกันรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพัก พร้อมกำชับพนักงานรถจักรที่เข้าพักให้ปฏิบัติตามระเบียบบ้านพักที่การรถไฟได้กำหนดไว้ สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบ้านพัก ต้องหมั่นให้เจ้าหน้าที่ได้คอย ดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซม บ้านพักให้น่าอยู่อย่างสม่ำเสมอ

หัวข้อเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพรถจักรที่มีใช้ในการในปัจจุบันที่ไม่อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้ปฏิบัติงาน พนักงานรถจักรมีความพึงพอใจในข้อนี้ระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก รถจักรที่มีใช้การอยู่ในปัจจุบันนี้ เป็นรถจักรที่มีสภาพเก่า มีอายุการใช้งานมานาน รถจักรเปรียบได้เสมือนกับสถานที่ทำงานของพนักงานรถจักร โดยพนักงานรถจักรต้องปฏิบัติงานอยู่บนรถจักรตลอด นับจากต้นทางให้จนถึงปลายทางแต่ในครั้งไม่ต่ำกว่า 5-6 ชั่วโมง หากพนักงานรถจักรได้รถจักรที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ ย่อมสร้างไม่สะดวก และเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพรถจักรในขณะทำงาน และ เมื่อรถจักรเกิดชำรุดในระหว่างทางก็จะตกเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานรถจักรที่รับผิดชอบแก้ไขรถจักรชำรุดให้ใช้การทำการต่อไปให้ได้ หากแก้ไขไม่ได้ พนักงานรถจักรจะต้องดำเนินการติดต่อหารรถจักรคันใหม่มาเปลี่ยนแทน ในการรถจักรคันใหม่มาเปลี่ยนแทนในแต่ละครั้งต้องใช้เวลาที่รอนานนับเป็นชั่วโมง ทำให้เวลาการทำงานของพนักงาน

รถจักรต้องนานขึ้นกว่าเดิม ข้อเสนอแนะ ทางการควรกำหนดให้หน่วยซ่อม ที่ได้ซ่อมรถจักรและมอบให้พนักงานรถจักรนำออกใช้ลากจูงทำขบวนรับประกันว่า รถจักรคันที่ผ่านการซ่อมมาแล้วนั้นสามารถใช้ลากจูงทำขบวนได้ถึงตลอดปลายทางทุกคัน เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานรถจักร พร้อมกับจัดตั้งหน่วยซ่อมรถจักรเคลื่อนที่เร็ว เดินทางไปซ่อมรถจักรที่ชำรุดในระหว่างทาง โดยเฉพาะการรถไฟควรนำปัญหาการขาดแคลนรถจักรนำเสนอต่อรัฐบาลเพื่อขอความสนับสนุนในดำเนินการจัดการรถจักรใหม่ๆเข้ามาใช้งานเพิ่มเติม

7. ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ความสนิทสนมเป็นกันเองและให้ความร่วมมือ ความเข้าใจซึ่งกันและกันและ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ ระดับความคิดเห็นพนักงานรถจักรมีความพึงพอใจและเห็นด้วยในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ระเบียบและบทลงโทษที่การรถไฟกำหนดไว้สำหรับพนักงานรถจักรที่ไม่ไปปฏิบัติงาน อาจถูกตั้งข้อสังเกตให้ไม่ได้รับการปูนบำเหน็จเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีได้ อีกประการหนึ่ง เกิดจากความสัมพันธ์ส่วนตัวของพนักงานรถจักรเอง อาจจะเรียนจบมาจากสถาบันเดียวกัน การมีบ้านพักอาศัยอยู่แห่งเดียวกัน จึงมีความสนิทสนมทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน ดังนั้น จึงความผูกพัน ห่วงใย กัน ทำให้เพื่อนพนักงานรถจักรยินดีที่จะไปปฏิบัติงานแทนให้และอาจเนื่องมาจากจิตสำนึกความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงานรถจักรเอง ที่ไม่ต้องการให้ขบวนรถล่าช้า สาเหตุจากการรอนพนักงานรถจักร เพราะจะเป็นการสร้างความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้ และเหตุผลอีกอย่างหนึ่งได้แก่ การไปปฏิบัติงานแทนเพื่อน นอกจากเป็นการช่วยเหลือเพื่อนแล้วยังทำให้ตนมีรายได้พิเศษ และอาจได้รับความดีความชอบด้วย ซึ่งความดีความชอบที่ได้นี้สามารถนำมาใช้ประกอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปูนบำเหน็จประจำปี หรือใช้ลดหย่อนโทษในกรณีที่ตนเองเกิดมีความผิดขึ้น

8. ด้านความปลอดภัย พบว่า การขับรถจักรโดยไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องพนักงานรถจักรมีความเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากว่า รถจักรเป็นยานพาหนะชนิดพิเศษ วิธีการบังคับการควบคุมรถจักรให้เคลื่อนที่ การหยุดรถจักร จะไม่เหมือนกับยานพาหนะโดยทั่วไป รถจักรจึงเป็นพาหนะที่มีใช้ว่า ผู้ใดจะมาขับได้ในทันทีดังเช่นยานพาหนะอื่นๆ ผู้ที่จะขับรถจักรได้นั้นต้องใช้เวลาและได้รับการฝึกฝนมาจนชำนาญแล้วเท่านั้น หากไม่ได้รับการฝึกฝนการขับรถจักรมาก่อนแล้วมาทำการขับรถจักร ก็จะไม่สามารถควบคุมรถจักรได้ ในระหว่างการขับเคลื่อนรถจักร พนักงานรถจักรต้องประสานและปฏิบัติงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายอื่น ผู้ขับรถจักรจึงต้องมีความเข้าใจในระเบียบวิธีของการปฏิบัติงาน เช่น ท่าและความหมายของสัญญาณในการเดินรถ การปฏิบัติเกี่ยวกับการเดินรถตามข้อบังคับและระเบียบการเดินรถ เหล่านี้ ต้องกระทำด้วยความแม่นยำ ถูกต้องและชัดเจน หากเป็นผู้ที่ไม่ได้ศึกษาและฝึกฝนมาก่อนย่อมปฏิบัติไม่ถูก จะทำให้เกิดอันตรายต่อขบวนรถได้

ด้วยเหตุนี้พนักงานรถจักร จึงมีความเห็นที่ไม่เห็นด้วยในการที่จะให้ผู้อื่นซึ่งไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง มาทำการขับรถจักรได้

หัวข้อเรื่องการปฏิบัติงานในสภาพที่เมื่อยล้าหรือพักผ่อนไม่เพียงพอ ปัญหาสภาพเสียดังของรถจักรทำให้เสียสมาธิในการทำงาน อาจทำให้เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุได้ มีความพึงพอใจในระดับที่ต้องปรับปรุง เพราะ สมาธิในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นในขณะขับรถจักร เช่น การหยุดขบวนรถพนักงานขับรถ จะต้องคำนวณ ระยะทาง การสั่งการในลงห้ามล้อขบวนรถล่วงหน้า พนักงานรถจักรจึงต้องใช้สมาธิเพื่อควบคุมสั่งการการทำงานรถจักร ถึงจะทำให้ขบวนรถลดความเร็วหรือหยุดลงได้ตรงตามจุดที่ต้องการ และผลจากเสียดังของเครื่องยนต์ ทำให้พนักงานรถจักรที่สังเกตเห็นความผิดปกติในทางข้างหน้า ร้องบอกเตือนพนักงานรถจักรที่ทำงานร่วมกัน รับฟังได้ไม่ชัดเจน อาจส่งผลทำให้พนักงานขับรถไม่สามารถหยุดขบวนรถ ได้ในทันทีทันใด สำหรับสภาพร่างกายที่เมื่อยล้าหรือพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้ร่างกายขาดความว่องไว กระฉับกระเฉง การทำงานจะเชื่องช้าลง ทั้งนี้เพราะ การควบคุมสั่งการรถจักร จะต้องสั่งการล่วงหน้าก่อนถึงจุดหมายหรือจุดเกิดเหตุในระยะที่ไกลๆเท่านั้น ผู้ควบคุมรถจักรประจำทางจะต้องตื่นตัวอยู่เสมอ หากร่างกายอ่อนเพลียเมื่อยล้า ทำให้เวลาของการสั่งการล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ได้ ส่วนเรื่องของการปฏิบัติตามกฎของความปลอดภัยที่การรถไฟกำหนดพนักงานรถจักรความคิดเห็นมีระดับพึงพอใจในระดับมาก เพราะข้อกำหนดของการรถไฟ เป็นหัวใจหลักของความปลอดภัย ที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต้องถือปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เพื่อป้องกันมิให้อันตรายเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางขบวนรถ ในกรณีที่มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น การสอบสวนหาผู้กระทำผิด คณะกรรมการสอบสวนจะพิจารณาจากหลักกฎระเบียบที่การรถไฟกำหนดไว้ ถ้าพนักงานรถจักรได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่การรถไฟกำหนดไว้แล้ว พนักงานรถจักรก็พ้นจากความผิดได้ ดังนั้น พนักงานรถจักรจะมีเพียงกฎระเบียบและข้อบังคับที่ เป็นหลักประกันของความมั่นคงในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้พนักงานรถจักรมีความพอใจในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎและระเบียบของการรถไฟสูงมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การรถไฟ ควรต้องปรับปรุงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการและ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น การทำประกันชีวิต การปรับปรุงสภาพรถจักรให้สมบูรณ์ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานรถจักร

2. ขอให้การรถไฟ เชิญสถาบันการศึกษาจากภายนอกเข้ามาทำการสำรวจทัศนคติ และวัดระดับความพึงพอใจ ของพนักงานรถจักร มีประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานรถจักร

อย่างสม่ำเสมอให้ตรงกับสภาพแวดล้อมในขณะปัจจุบัน เพื่อนำผลที่ได้สร้างแนวทางกำหนด ยุทธศาสตร์พัฒนาความพึงพอใจของพนักงานรถจักรในเชิงปฏิบัติการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือ ปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย เปรียบเทียบ กับพนักงานการรถไฟ ในฝ่ายอื่นๆที่ปฏิบัติงานอยู่บนขบวนรถด้วยกัน
3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานรถจักรการรถไฟแห่งประเทศไทย กับพนักงานขับรถไฟฟ้า บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ พนักงานขับรถไฟฟ้าใต้ดินของการรถไฟฟ้ามหานครขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)