

## ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

### THE INSPIRATION TO EMPLOYEE'S DUTIES OF THE STATE RAILWAY OF THAILAND IN BANGKOK

ณิชาจิรัศยา ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอยุทธศาสตร์ในการวางแผนในการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานผู้ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ที่ทำการสถานีรถไฟบางซื่อ สถานีรถไฟหัวลำโพง และสถานีรถไฟธนบุรี จำนวน 359 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนANOVA และการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสวัสดิการกับด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในระดับมาก นอกนั้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด
2. ผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและตำแหน่งในปี ปัจจุบัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน รายได้ต่อเดือนสถานภาพ และลักษณะที่อยู่อาศัย ไม่แตกต่างกัน

#### Abstract

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

The research findings are as follows:

1. SRT. Locomotive drivers had their job satisfaction generally at moderate level while at high level in terms of job safety and welfare.
2. The relations between personal factors and job satisfaction were concluded as the following. Personal factors relevant to age, education, work and duration current position showed statistically significant differences at .05 while salary, personal factors relevant to marital status and housing showed no significant differences.

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งโดยทางรถไฟในประเทศไทยได้เริ่มมีในรัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยมีประกาศพระบรมราชโองการ สร้างทางรถไฟสยาม ตั้งแต่กรุงเทพฯ ถึงเมืองนครราชสีมา ลงวันที่ 1 มีนาคม ร.ศ.109 ซึ่งตรงกับ พุทธศักราช 2433 พระองค์ท่านทรงตระหนักถึงความสำคัญของการคมนาคมโดยเส้นทางรถไฟเพราะการใช้แต่ทางเกวียนและแม่น้ำลำคลองเป็นพื้นนั้น ไม่เพียงพอแก่การบำรุงรักษาพระราชอาณาเขต ราษฎรที่อยู่ห่างไกลจากเมืองหลวงมีจิตใจโหมเหียงไปทางประเทศใกล้เคียง สมควรที่จะสร้างทางรถไฟขึ้นในประเทศเพื่อติดต่อกับมณฑลชายแดนก่อนอื่นหนึ่ง เพื่อสะดวกแก่การปกครองตรวจตราป้องกัน การรุกรานเป็นการเปิดภูมิประเทศให้ประชาชนพลเมืองเข้าบุกเบิกพื้นที่ที่กว้างว่างเปล่า ให้เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นเส้นทางขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ไปมาถึงกันได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังนั้น ในปีพ.ศ. 2430 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ เซอร์แอนดรูว์ คลาก และบริษัท ้นชาร์ตเมทท์การ์ด โลเธอร์ ดำเนินการสำรวจเพื่อสร้างทางรถไฟจาก กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ และมีทางแยกอีก 3 สาย

ได้แก่ 1) เมืองสระบุรี-เมืองนครราชสีมา 2) เมืองอุตรดิตถ์-ตำบลท่าเตี อริมฝั่งแม่น้ำโขง และ 3) เมืองเชียงใหม่-เชียงใหม่ เชียงแสนหลวง  
ตั้งนั้น ในเดือนตุลาคม 2433 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ก่อตั้งกรมรถไฟขึ้น สังกัดอยู่ในกระทรวงโยธาธิการมีพระเจ้าน้องยาเธอเจ้า  
ฟ้ากรมขุนนครสวรรค์วงศ์ ทรงเป็นเสนาบดี และนาย เค. เบ็ทเทเก (K. Bethge) ชาวเยอรมัน เป็นเจ้ากรมรถไฟพร้อมกันนั้นได้ เปิดประมูล  
สร้างทางรถไฟสายกรุงเทพ-นครราชสีมา เป็นสายแรก ณ ที่ทำการรถไฟกรุงเทพ ปรากฏว่า มีสเตอร์ จี. มูเร แคมป์ เบลแห่งอังกฤษ เป็นผู้  
ประมูลได้ (<http://www.railway.co.th>)

ปัจจุบัน การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการบริการขนส่ง (<http://www.railway.co.th>) ดังนี้

1. ทางสายเหนือ ถึง จังหวัดเชียงใหม่ ระยะทาง 751 กิโลเมตร
2. ทางสายใต้ ถึง จังหวัดนครราชสีมา (สุโขทัย-ไกล) ระยะทาง 1,143 กิโลเมตร และสถานีป่าตองเบซาร์ ระยะทาง 974  
กิโลเมตร
3. ทางสายตะวันออก ถึง จังหวัดสระแก้ว(อรัญประเทศ) ระยะทาง 255 กิโลเมตร และนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด  
ระยะทาง 200 กิโลเมตร
4. ทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ ถึง จังหวัดอุบลราชธานี ระยะทาง 575 กิโลเมตร และจังหวัดหนองคาย ระยะทาง  
624 กิโลเมตร
5. ทางสายตะวันตก ถึง สถานีน้ำตก จังหวัดกาญจนบุรี ระยะทาง 194 กิโลเมตร
6. ทางสายแม่กลองช่วงวงเวียนใหญ่-มหาชัย ระยะทาง 31 กิโลเมตร และช่วงบ้านแหลม-แม่กลอง ระยะทาง 34  
กิโลเมตร

นอกจากนั้น ยังมีการสร้างทางอีกหลายเส้นทาง อาทิ คลองสิบเก้าบ้านภาชี-แก่งคอย-ศรีราชา-แหลมฉบัง-เขาชีจรรย์-มาบตา  
พุด เพื่อให้รับโครงการพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก อีกคตินัยทัศน์ (Vision) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดำเนินการภายใต้กรอบ  
ปรัชญาที่ว่า "รพท. เป็นผู้ให้การขนส่งผู้โดยสาร (ในเชิงพาณิชย์และสังคม) และการขนส่งสินค้าที่ทันสมัย ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดย  
สามารถพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการบูรณาการ และนโยบายการขนส่งแห่งชาติ โดยยึดหลักของความสะอาด สบาย ปลอดภัย รวดเร็ว  
และตรงต่อเวลา เป็นนโยบาย การรถไฟ (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2548: 19) ในรถไฟหนึ่งขบวนจะมีพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน  
หลายฝ่าย เพื่อคอยดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร

อย่างไรก็ตาม การรถไฟแห่งประเทศไทยจะสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ทรัพยากรบุคคลก็มีส่วนสำคัญ  
ต่อการขับเคลื่อนพัฒนาการรถไฟแห่งประเทศไทยให้ก้าวหน้าต่อไป ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัย จึงมีความสนใจศึกษาวิจัยความพึงพอใจของพนักงาน  
การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคง  
และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับความยกย่องนับถือ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกลักษณะ  
ประชากรศาสตร์

### ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้  
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีภูมิลำเนาสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขต  
กรุงเทพมหานคร รวม 3 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการสถานีรถไฟบางซื่อ ที่ทำการสถานีรถไฟธนบุรี และ ที่ทำการสถานีรถไฟกรุงเทพ จำนวน  
1,103 คน (ฝ่ายบริหารงานบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย, กันยายน 2552)

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีภูมิลำเนาสถานที่ทำงานตั้งอยู่ใน  
เขตกรุงเทพมหานคร รวม 3 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการสถานีรถไฟบางซื่อ ที่ทำการสถานีรถไฟธนบุรี และ ที่ทำการสถานีรถไฟกรุงเทพ โดย  
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane ที่ยอมรับความคลาดเคลื่อนของกลุ่ม  
ตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5 นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดสูตรคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 359 คน

## ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยกำหนดเนื้อหาจากวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับความยกย่องนับถือ

## ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2552 ถึง มีนาคม 2553

## ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 สถานภาพการสมรส
  - 1.4 การศึกษาขั้นสูงสุด
  - 1.5 ตำแหน่งงาน
  - 1.6 ระดับรายได้ต่อเดือน
  - 1.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ประกอบด้วย

- 2.1 นโยบายการบริหาร
- 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
- 2.3 รายได้
- 2.4 สวัสดิการ
- 2.5 ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
- 2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.7 การได้รับความยกย่องนับถือ

## วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเนื้อหาจากวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับความยกย่องนับถือ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีภูมิลำเนาสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ที่ทำการสถานีรถไฟบางซื่อ ที่ทำการสถานีรถไฟธนบุรี และ ที่ทำการสถานีรถไฟกรุงเทพ โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane<sup>1</sup> ที่ยอมรับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5 จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คน ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยสูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของคอนบราต (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.952 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หากกรณีพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 จะทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## สรุปผลการศึกษาวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมา คือ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา

คือ 30-39 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ส่วน 20-29 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ส่วนใหญ่มีสภาพสมรส จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมา คือ โสด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 หย่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และ หม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาขั้นสูงสุดระดับ อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรีจำนวนเท่ากัน คือ 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ในด้านตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเดินรถ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ ช่างฝีมือ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 พนักงานบริหารทั่วไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 พนักงานพัสดุ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 พนักงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 พนักงานเทคนิค จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 บุคลากร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 พนักงานบัญชี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานการเงิน พนักงานตรวจสอบภายใน และ พยาบาล มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ พนักงานการตลาดและทรัพย์สิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ 20,001-25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 25,001-30,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 7,001-10,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 10,001-15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 30,001-40,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และ น้อยกว่า 7,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 10 ขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา คือ ระหว่าง 5-7 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ ระหว่าง 8-9 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านรายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านนโยบายในการบริหาร พบว่า พนักงานของการรถไฟมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านเข้าใจนโยบายของการรถไฟฯ เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.06 ท่านมีความพึงพอใจในระบบการทำงานของหน่วยงานของท่านและสามารถปฏิบัติตามนโยบายของการรถไฟฯ ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.91 การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาและตามนโยบายอย่างเคร่งครัดมีค่าเฉลี่ย 3.86 หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และการดำเนินการใดๆที่จะต้องเสนอผู้บริหารหรือขออนุมัติดำเนินการเป็นไปด้วยความล้าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานของการรถไฟมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดีและท่านให้ความเคารพอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ย 3.94 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้จัดให้มีการพบปะสังสรรค์หรือประชุมวางแผนการทำงานร่วมกันเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ท่านเห็นว่าผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลท่านและสามารถนำมาเป็นตัวอย่างที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาเป็นกันเองยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของทุกคนในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 และท่านเห็นว่าการประเมินผลงานของผู้บังคับบัญชานั้นเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ด้านรายได้ พบว่า พนักงานของการรถไฟมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านรู้สึกว่าคุณควรได้รับเงินเดือนมากกว่านี้เมื่อเทียบกับความสามารถและความรับผิดชอบของท่านค่าเฉลี่ย 3.63 และท่านมีความรู้สึกว่าเงินตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานบนขบวนรถที่การรถไฟฯ จัดให้มีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 3.43 นอกนั้นก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านพอใจในรายได้ที่ได้รับอยู่เพราะเหมาะสมกับความรับผิดชอบดีแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.38 เพดานเงินเดือนสูงสุดที่ท่านดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนี้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.38 และท่านเห็นว่าเงินบำเหน็จบำนาญ ที่การรถไฟฯ จ่ายให้เมื่อเกษียณอายุหรือออกจากงานขณะนี้เหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.17 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการ พบว่า พนักงานของการรถไฟมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านสามารถลาพักผ่อน

ประจำปีได้ตามสิทธิของท่านมีค่าเฉลี่ย 4.00 ท่านพอใจในสิทธิต่างๆของการรถไฟฯ ที่จ่ายให้เมื่อออกจากงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 ท่านคิดว่าการรถไฟฯ ควรทำประกันชีวิตให้กับท่านหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.87 ท่านได้รับบริการการเบิกจ่ายเงินตามสิทธิของท่านรวดเร็วและตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการพิจารณาให้เข้าพักอาศัยในบ้านพักของการรถไฟฯ เป็นไปด้วยความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานพบว่า พนักงานของการรถไฟฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเป็นผลเนื่องมาจากความสามารถและเป็นไปด้วยความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ย 3.76 ท่านมั่นใจว่าจากข้อบังคับและระเบียบของการรถไฟฯ ที่มีอยู่จะคุ้มครองกฏปฏิบัติงานของท่านได้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ย 3.75 จากสภาพงานของท่านไม่มีความกดดันท่านมั่นใจว่ามีความมั่นคงพอไม่เสี่ยงต่อการถูกโยกย้ายหรือให้ออกมีค่าเฉลี่ย 3.70 ถ้ามีการพิจารณาตามความอาวุโสแล้ว ท่านมีโอกาสได้รับการคัดเลือกก่อนผู้อื่นมีค่าเฉลี่ย 3.69 และท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าได้มากด้วยความรู้และความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานของการรถไฟฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 3.73 ท่านมีความรู้สึกดีต่อเมื่อต้องปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานบางคน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ท่านเห็นว่าสภาพของรถจักรที่ใช้การในปัจจุบันอยู่ในสภาพที่เหมาะสมดี มีค่าเฉลี่ย 3.60 ท่านรู้สึกว่าการะยะเวลาการทำงานบนของท่านยาวนานเกินไปจนทำให้เหน็ดเหนื่อยและเมื่อยล้ามากมีค่าเฉลี่ย 3.59 และสภาพห้องพักปลายทางท่านมีความเห็นว่า สบายสะอาด และเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า พนักงานของการรถไฟฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านยินดีให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อร่วมงานได้ในกรณีที่คุณร่วมงานไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ท่านและผู้ร่วมงานได้มีโอกาสสังสรรค์กันเสมอทั้งในสถานที่ทำงานและนอกสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในหน่วยงานของท่านไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ผู้ร่วมงานของท่านมีความสนิทสนมเป็นกันเองและให้ความร่วมมืออีกมีความเข้าใจเห็นใจซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ย 3.69 และท่านชอบเป็นผู้นำในกลุ่มและรู้สึกพอใจเมื่อมีพนักงานอื่นมาขอคำปรึกษาและเขาก็ทำตามคำแนะนำของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน**

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันไปพบว่าพนักงานที่เป็นเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาด้านสวัสดิการและ ด้านรายได้ แตกต่างกันไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันไปพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันไปพบว่าสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** พนักงานที่มีการศึกษาชั้นสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันไปพบว่าการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามการศึกษาชั้นสูงสุด ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

**สมมติฐานที่ 5** พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันไปพบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกันในด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร ด้านรายได้ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 6** พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน พบว่าระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับยกย่องนับถือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนด้านรายได้ และด้านสวัสดิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่น่าสนใจบางประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

การศึกษาวัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 148 คน การศึกษาชั้นสูงสุดระดับ อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากัน คือ 133 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเดินรถ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10ขึ้นไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาวัย พบว่าพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากโดยเฉพาะด้านสวัสดิการ และด้านนโยบายการบริหารมีความพึงพอใจเป็นสูงสุดลำดับแรกๆ กัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารและการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการของพนักงานในรูปแบบต่างๆ ให้เช่นการปรับเพิ่มเงินค่าหลักกิโลเมตรทำการเงิน เบี้ยเลี้ยงค่างินรวมถึงการขยายระดับขั้น เพดานเงินเดือนของพนักงานให้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความพอใจ ในด้านสวัสดิการสูงสุดมาเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวดี ประเสริฐชัย (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ศึกษาเฉพาะสำนักงานคุมประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้แก่สิ่งตอบแทน และรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือเพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา อาชีพและประสบการณ์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามระดับความพึงพอใจ มีสาระสำคัญ ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหาร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.88 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่การรถไฟได้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบและมีความเข้าใจถึงนโยบายของหน่วยงาน และรวมถึงการที่ผู้บังคับบัญชาได้อนุญาตให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของการทำงาน เช่น การกำหนดตารางเวรในการปฏิบัติงานการให้ผู้ที่แทนพนักงานเข้าร่วมพิจารณาปัญหาประจำปีเหล่านี้เป็นต้น ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในนโยบายการบริหารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ กุติวณิชย์ (2541) ที่ได้ทำการศึกษาวัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกาปฏิบัติงานตามลำดับได้แก่ลักษณะงานที่ปฏิบัติเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าและสภาพการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.81 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี ทำให้เกิดมีความรู้สึกอบอุ่นและในบรรยากาศของความเป็นมิตรเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของแอลเดอเฟอร์ (Alderfer.1972: 507-502; อ้างถึงในสุวรรณ กุติวณิชย์. 2541: 12) ในข้อที่ 2 ด้านความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตรงกับทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow.1960: 122-144 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 411) ในข้อที่ 3 ที่กล่าวถึงความต้องการด้านความผูกพันหรือความต้องการความรักในสังคม กล่าวคือ การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้รับความรักความอบอุ่น จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใยดูแลช่วยเหลือซึ่งกัน

และกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ ทิคมัน (2537: 88-90) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อการความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความรู้ความเข้าใจในงานความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านรายได้ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยอยู่ในลำดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 3.40 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับรายได้พิเศษที่นอกเหนือจากเงินเดือนเมื่อไปปฏิบัติงานทำให้จำนวนรายได้ที่ได้รับจากการรถไฟอยู่ในระดับจำนวนที่พอเพียงต่อการดำรงชีพพนักงานจึงมีความพึงพอใจเพราะไม่ต้องดิ้นรนหางานอื่นทำนอกเวลาอีก จากจำนวนระดับรายได้ที่ได้รับพนักงานจึงสามารถแสวงหาปัจจัยที่ต้องก่อสร้างหลักของควมมั่นคงสำหรับครอบครัวได้อย่างไม่ต้องดิ้นรน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดาพร เสาวนะ (2538: 139-141) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้แก่รายได้ ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานการนิเทศงานความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุข กับอาสาสมัคร และอาสาสมัครกับอาสาสมัครด้วยกัน

ด้านสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.88 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับการสนองในสวัสดิการด้านต่าง ๆ การรถไฟแห่งประเทศไทยในหลายๆ ด้านเป็นอย่างดี ไม่น้อยหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ถึงแม้ว่า สถานะกิจการของการรถไฟจะอยู่ในสภาพที่ขาดทุนก็ตาม แต่สวัสดิการที่การรถไฟจัดให้กับพนักงานก็ได้ดีทัดเทียมแต่อย่างใด โดยเฉพาะพนักงานจะได้รับสิทธิพิเศษ อาทิ เช่น สิทธิการจัดบ้านพักให้กับพนักงานได้มีสิทธิเข้าพักอาศัยก่อนพนักงานฝ่ายอื่นทำให้สิทธิเบิกค่าพาหนะเมื่อไปทำขบวนรถคอนแทกเนอร์ที่มีเงินค่าเสียหายภัยเมื่อไปทำขบวนรถแก๊ส เป็นต้น จึงทำให้พนักงานมีความพอใจด้านสวัสดิการในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล (2527: 88) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษามีความพึงพอใจในสภาพการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการจำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยบุคลากรหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรเพศชายและบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในหน้าที่การทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าส่วนความพึงพอใจในงานโดยรวม จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.62 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเชื่อมั่น ในอาชีพของตนเองว่าหากตนเองได้ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังและปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัดแล้วจะสามารถที่จะทำงานได้จนกระทั่งเกษียณอายุและสามารถก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของตนเองได้ตามอายุและระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานและรวมถึงการที่การรถไฟได้มีการอบรมพัฒนาความรู้ให้พนักงานอยู่เสมอ และระดับขั้น เงินเดือนของพนักงานก็เลื่อนไหลไปตามอายุของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัยฉลวยเจริญวงศ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะในโรงเรียนศิลปะเอกชนระดับอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของผู้บริหารด้านความมั่นคงและความปลอดภัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานด้านการยอมรับนับถือและด้านสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 3.62 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานต้องใช้ซึ่งเป็นสถานที่ทำงานในสภาพที่เก่าแก่และสมบูรณ์ล้าสมัย ขวบนรถ อาจเกิดการชำรุดในระหว่างการทำขบวนได้ ทำให้พนักงานเกิดความกังวลและเกิดความไม่มั่นใจในขณะปฏิบัติงานปัญหาจากความล่าช้าของขบวนรถ ก็ทำให้เวลาของการปฏิบัติงานของพนักงานยาวนานเพิ่มขึ้นหรือการที่พนักงานต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่คุ้นเคยหรือรู้จักกันทำให้พนักงานต้องเหน็ดเหนื่อยใจเพิ่มขึ้นด้วยเหตุจึงส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานเกิดในด้านลบสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมหมาย สันตะนิษฐ์ (2534: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษาพบว่า สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ สถานที่ทำงานที่เพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานที่ทำงานที่ขาดแคลนสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อผลการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.70 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงานผู้ปฏิบัติงานการรถไฟแห่งประเทศไทย และ ผู้บังคับบัญชาได้เห็นความสำคัญของพนักงานที่ได้เป็นแกนนำในการต่อสู้เรียกร้องสิทธิและผลประโยชน์ตามกฎหมายให้แก่พนักงานของการรถไฟแห่ง

ประเทศไทยอยู่เสมอมา จากการอุทิศตัวเสียสละต่อสู้เพื่อส่วนรวมของพนักงานจึงทำให้พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากพนักงานของ การรถไฟเป็นอย่างดีเสมอมาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโรธัน ษณะบำรุง (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาป จจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ โดยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานและป จจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางป จจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ ได้แก่ การยอมรับนับถือ การนิเทศงานเงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติความก้าวหน้า และความม ั่นคงในงาน

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนก ตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษาชั้น สูงสุด ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อ เดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย พบว่า**

พนักงานที่เป็นเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความม ั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาด้านสวัสดิการและด้านรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ไม่แตกต่างกันบุญเลิศ ทิตมัน (253788-90) ได้ศึกษาเรื่องป จจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความเข้าใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ แตกต่างกันในด้านนโยบายการ บริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะความพึง พอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม รอบตัวต่อการตอบสนองของความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมี ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะได้รับตอบแทนต่างกันจิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2543: 26; อ้างถึงใน ประสริ จิตตะกิจ. 2548: 28) ดังนั้น การ มีอายุที่ต่างกันจึงมีผลต่อการควบคุมอารมณ์ให้บุคคลมีความอดทนอดกลั้น สุขุมรอบคอบที่ต่างกัน งานการขับเคลื่อนเป็นงาน ต้องปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลหลายฝ าย ดังนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบจะต้องมีความอดทนอดกลั้นกับสภาพแวดล้อม รอบข้าง หาก พนักงานขาด ความอดทน อดกลั้น และเกิดทำงานด้วยความวู่วามขึ้น อุบัติเหตุก็จะเกิดขึ้นได้โดยง่าย ดังนั้น ผลการวิจัย พบว่า พนักงานผู้ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระชัย เลิศวานิช (2543: บทคัดย่อ) ที่ได้ ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีป จจัยประกอบได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษาตำแหน่ง และเงินเดือน

พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส แตกต่างกันในด้านนโยบายการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ กริช พรหมชัยนันท์ (2532 60) ได้ศึกษาเรื่องป จจัยทางสังคมเศรษฐกิจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้น สัญญาบัตรที่ปฏิบัติงาน ในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพสมรสความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด

พนักงานที่มีการศึกษาชั้น สูงสุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามการศึกษาชั้น สูงสุด ไม่ แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะการศึกษาอาจไม่ได้เป็นป จจัยที่มีส่วนมากการพัฒนาบุคลากรของ องค์กรการศึกษาอย่างอมสร้างความรู้ให้กับผู้ที่ได้ทำการศึกษาอย่างกว้างไกล ดังนั้น ผู้ที่ได้ศึกษามากย่อมมีความรอบรู้มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าและผลที่ได้จากการศึกษาที่สามารถช่วยให้บุคคลผู้นั้นนำเอาองค์ความรู้จากการที่ได้ศึกษานามาใช้แก้ปัญหาใน การทำงานได้ อีกสามารถนำวุฒิการศึกษามาส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่กงานให้กับตนเองจึงทำให้เป็นผู้ที่มีโอกาสดีกว่าพนักงาน ผู้อื่นที่ได้ศึกษานาน้อยกว่าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ ทิตมัน (253788-90) ได้ศึกษาเรื่องป จจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานตรวจแรงงาน พบว่า เพศ ความรู้สึกต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความ เข้าใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งที่ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน ไม่ได้ทำให้ผลการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ในด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ในด้านนโยบายการบริหาร ด้านรายได้ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ส่วนด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้เพราะ ตำแหน่งย่อมหมายถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละบุคคล พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถความรับผิดชอบในหน้าที่จะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงกว่าช่างเครื่องซึ่งเป็นผู้ซึ่งมีตำแหน่งน้อยกว่า เมื่อการปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดตกพร่องซึ่งพนักงานขับรถจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเต็มเพียงผู้เดียวติดกับช่างเครื่องที่ระเบียบกำหนดบทลงโทษให้ลงโทษได้น้อยกว่าพนักงานขับรถต่างๆที่ในความเป็นจริงแล้วในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งสองคนก็ทำงานในลักษณะเดียวกันอยู่ด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา มุ่งสมุทร (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ระดับตำแหน่งการได้รับการยอมรับนับถือ และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ในด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ในด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับยกย่องนับถือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนด้านรายได้ และด้านสวัสดิการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้เพราะจำนวนรายได้ของพนักงานส่วนใหญ่ ที่ได้รับในแต่ละเดือนจะไม่แตกต่างกัน รายได้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบันจึงทำให้พนักงานทุกคนมีความพอใจ ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรวลัย สุภาตี (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาในโรงเรียนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้านโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานส่วนปัจจัยที่ไม่มีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่สัมพันธภาพในการทำงานและเงินเดือน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ในด้านนโยบายการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้เพราะประสบการณ์ในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ก็โดยจากการสั่งสมตามระยะเวลาของการทำงานเท่านั้น ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานานจึงย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า โดยเฉพาะผู้ที่เป็นพนักงานการรถไฟได้นั้นถึงความสำคัญของประสบการณ์ในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างไรจึงได้กำหนดไว้ในข้อบังคับในการพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่จะต้องเป็นผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานบนให้ได้ถึงช่วงระยะหนึ่งเสียก่อนทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่เป็นพนักงานได้มีประสบการณ์ในการทำงานที่พอเพียงสามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้น การที่พนักงานมีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมควร ทรัพย์บำรุง (2534: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า โดยภาพรวม พยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานที่สังกัดและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาเมื่อเริ่มเข้ารับราชการ ชั้นยศและรายได้ไม่พบว่ามีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยทั้ง 7 ด้าน ผลของการวิจัย พบว่าด้านนโยบายการบริหาร พบว่า การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาและนโยบายอย่างเคร่งครัด และการดำเนินการใดๆ ที่จะต้องเสนอผู้บริหารหรือขออนุมัติเป็นไปด้วยความล่าช้ามีความคิดเห็นในเชิงลบอยู่ระดับที่ไม่พึงพอใจมาก เนื่องจากพนักงานต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการที่นำขบวนรถออกบริการประชาชนให้ตรงตามเวลา การรถไฟจึงมีข้อกำหนดกฎระเบียบสำหรับพนักงานให้ต้องปฏิบัติตามมากกว่าผู้ปฏิบัติงานหน่วยอื่น ดังนั้นเมื่อการรถไฟได้ออกนโยบายหรือมีคำสั่งอื่นใดที่เพิ่มเติมขึ้นมึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าอึดอัดเหตุเพราะการรถไฟ มีกำหนดสำหรับพนักงานใช้ปฏิบัติงานมากพอแล้วความรู้สึกของพนักงานจึงได้แสดงออกมาในลักษณะที่ไม่เห็นด้วยกับระเบียบและนโยบายอื่นที่ทางการได้เพิ่มขึ้นมา



ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานบนที่ยาวนานเกินไปทำให้เหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้ากับพนักงานมีความอึดอัดเมื่อต้องปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานบางคน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานบน นับตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง พนักงานรถจักรต้องปฏิบัติงานวันในห้องขับบนเพียง 2 คนเท่านั้น พนักงานผู้มีตำแหน่งเป็นพนักงานขับรถเป็นผู้รับผิดชอบในการนำขบวนรถเดินให้ไปอย่างปลอดภัยจนกว่าจะถึงปลายทางในระหว่างทางพนักงานจะทิ้งลงจากไปไหนไม่ได้สภาพการทำงานบนจึงเป็นการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ขาดความสะดวกสบาย ไม่เหมือนกับทำงานในสถานที่ทำงานโดยทั่วไปพนักงาน ต้องทนอดทนกับสภาพอากาศ ร้อน หนาว ฝุ่นละอองและเสียงดังจากเครื่องยนต์ของขบวนรถก็ต้องทนอดหลับ อดนอน ขณะขับในช่วงเวลากลางคืน หากขบวนรถเกิดเสียเวลา หรือเกิดชำรุด ก็ทำให้เวลาการทำงานของพนักงานนานขึ้นไปอีก การที่พนักงานต้องทำงานเวลานานขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยดังกล่าว จะทำให้ร่างกายเกิดการเมื่อยล้าอ่อนเพลีย สภาพจิตใจ เหน็ดเหนื่อย การตัดสินใจส่ง การในการทำงานย่อมลดลงย่อมอาจผิดพลาดได้และยิ่งพนักงานได้ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนที่ไม่รู้จักกันการที่ต้องทำงานอยู่ร่วมกันในสภาพห้องขับที่แคบๆ เป็นระยะเวลานานๆ จึงสร้างความอึดอัดให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้

ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้พนักงานมีโอกาสเลือกเพื่อนร่วมงานซึ่งพนักงานรถจักรที่เป็นคู่ทำงานได้ตามความต้องการควรมีการแก้ไขตารางเวรทำงานของพนักงานให้สัมพันธ์เหมาะสมกับขบวนรถอยู่เสมอๆ ในเรื่องสภาพของห้องพักปลายทางที่ผลการวิจัยพบว่า ไม่สะอาด สะดวกสบายและขาดความเป็นส่วนตัว สาเหตุเนื่องมาจาก บ้านพักขาดการดูแลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่าจ้างสำหรับผู้ดูแลทำความสะอาดบ้านพักที่การรถไฟจ่ายให้ผู้ดูแลยังไม่เหมาะสมจึงไม่จูงใจให้ผู้ดูแลบ้านพักเกิดความขยันหมั่นคอยดูแลบ้านพักอย่างสม่ำเสมอหรือเกิดจากพนักงานผู้เข้าพักเองที่มักง่ายไม่มีระเบียบวินัยในการใช้ห้องพัก คิดเพียงแต่ว่าตนเองเข้าพักอาศัยเพียงชั่วคราจึงใช้ห้องพักอย่างไรก็ได้

ข้อเสนอแนะ เห็นควรที่การรถไฟพิจารณาปรับเปลี่ยนค่าดูแลบ้านพักให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจของปีปัจจุบัน พร้อมกับบรรณรักษ์สร้างจิตสำนึกพนักงานผู้เข้าพักอาศัยได้ช่วยกันรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพักร่วมกันกับพนักงานที่เข้าพักให้ปฏิบัติตามระเบียบบ้านพักที่การรถไฟได้กำหนดไว้สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบ้านพักต้องหมั่นให้เจ้าหน้าที่คอยดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซม บ้านพักให้น่าอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการได้รับความยกย่องนับถือพบว่า ความสนิทสนมเป็นกันเองและให้ความร่วมมือ ความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันและการให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ระดับความคิดเห็นพนักงานมีความพึงพอใจและเห็นด้วยในระดับมากทั้งนี้เนื่องจากระเบียบและบทลงโทษที่การรถไฟกำหนดไว้สำหรับพนักงานที่ไม่ไปปฏิบัติงานอาจถูกตั้งข้อสังเกตให้ไม่ได้รับการปูนบำเหน็จเงินเดือนประจำปีได้อีกประการหนึ่ง เกิดจากความสัมพันธ์ส่วนตัวของพนักงานเอง อาจจะเรียนจบมาจากสถาบันเดียวกันการมีบ้านพักอาศัยอยู่แห่งเดียวกันจึงมีความสนิทสนมทั้งในด้านส่วนตัวและการงาน ดังนั้นจึงความผูกพันห่วงใยกัน ทำให้เพื่อนพนักงานยินดีที่จะไปปฏิบัติงานแทนให้และอาจเนื่องมาจากจิตสำนึกความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงานเองที่ไม่ต้องการให้ขบวนรถล่าช้าสาเหตุจากการรอฟื้นงาน เพราะจะเป็นการสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้ และเหตุผลอีกอย่างหนึ่งได้แก่การไปปฏิบัติงานแทนเพื่อนนอกจากเป็นการช่วยเหลือเพื่อนแล้วยังทำให้ตนมีรายได้พิเศษและอาจได้รับความดีความชอบด้วย ซึ่งความดีความชอบที่ได้นี้สามารถนำมาใช้ประกอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนปูนบำเหน็จประจำปี หรือใช้ลดหย่อนโทษในกรณีที่ตนเองเกิดมีความผิดขึ้น

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1. การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรต้องปรับปรุงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้ เช่น ปรับรายได้ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น หรือจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมและให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงาน

2. ขอให้การรถไฟ เชิญสถาบันการศึกษาจากภายนอกเข้ามาทำการสำรวจทัศนคติ และวัดระดับความพึงพอใจของพนักงาน มีประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอให้ตรงกับสภาพแวดล้อมในขณะปัจจุบันเพื่อนำผลที่ได้สร้างแนวทางกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาความพึงพอใจของพนักงานในเชิงปฏิบัติการต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเมื่อการรถไฟแห่งประเทศไทยเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือ ปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย เปรียบเทียบกับพนักงานการรถไฟ ในฝ่ายอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่บนขบวนรถด้วยกัน หรือศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย กับพนักงาน ขั้วรถไฟ ๒ บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ พนักงานขั้วรถไฟ ๒ ใต้ดินของการรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

#### บรรณานุกรม

การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2494). พระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทยพ.ศ.2494. กรุงเทพฯ.

\_\_\_\_\_. (2533). คู่มือปฏิบัติงานนรกร กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์

\_\_\_\_\_. (2535). ข้อบังคับและระเบียบการเดินรถพุทธศักราช2535. กรุงเทพฯ: นิเวศรรตการพิมพ์.

\_\_\_\_\_. (2547). ประมวลการลงโทษผู้ปฏิบัติงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยพ.ศ.2547. กรุงเทพฯ.

\_\_\_\_\_. (2548). เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องแผนยุทธศาสตร์การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อปรับปรุง ฐานะทางการเงิน การรถไฟแห่งประเทศไทย.วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2548 . ฉะเชิงเทรา: กองพัฒนาบุคคล ๘ ยบริหารบุคคล(น. 49).

กำพล ทับทิมไทย (2533). การศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนวยการการศึกษา กอปปยวิชาการ ศึกษา กรมตำรวจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิติมา ปรีดีดิลก (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ ประสานมิตร.

กระทรวงแรงงาน. (ม.ป.ป.). พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์.ศ.2543.

กรีช พรหมชัยนันต์. (2532). ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองกำกับการตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กุลวดี ประเสริฐชัย (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม ศึกษาเฉพาะสำนักงานคุม ประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จิรภรณ์ กาญจไพบูลย์กุล (2527). ความพึงพอใจในงานสายบุคลากร สายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เขวง เรียงสุวรรณ. (2531). การจัดองค์การรัฐวิสาหกิจ กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์ การซื้อและการขายแห่งประเทศไทย.

ฐิติลักษณ์ จิระพันธ์. (2528). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีงานฝ่ายการ เจ้าหน้าที. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ณัฐพล ชันไชย. (2526). การสร้างมาตรฐานวัดกำลังขวัญบทความเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสน ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ธิดาพร เสาวณะ. (2528). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตกรุงเทพฯ กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ สังคม สงเคราะห์ ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิรัชรา สุทธิรักษ์ (2547). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมกำลังพล ทหารอากาศ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการที่ วไลยวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

บรรยงค์ โตจินดา. (2545). องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ: รวมสาสน์ (1977).

บุญธรรม กิจปรีดาปริสุทธิ (2540). คู่มือการเขียนวิจัยการเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ พิมพ์ครั้งที่6. กรุงเทพฯ: บีแอนด์บีพับ ลิสซิ่ง

บุญเลิศ ทิตมัน (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์(2537). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสังกัดกอง บังคับการอำนวยการตำรวจภูธรกองบัญชาการตำรวจภูธร1. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสิทธิ์ ชูเมือง. (2534). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงบประมาณ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประวีลี จิตตะกิจ. (2534). การศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานออมสินกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ธนาคารออมสินในจังหวัดปทุมธานี กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการที่ วไลยวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ  
มุสดี สัตยมานะ. (2529). รัฐวิสาหกิจไทยองค์การและการจัดองค์การ กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.  
พงศ์ หรตล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร  
พิชิต ฤทธิ์ จรูญ (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
พิษณุ โกสิยวัฒน์ (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ:  
ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล. ปรินญาณพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ยุคล ทองตัน (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศึกษามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ระพีพรรณ ปาละวงศ์. (2532). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจ  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลกรมตำรวจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
รุ่งโรจน์ รื่นเรืองวงศ์ (2544). พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน 2541 กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร  
รุ่งโรจน์ แสงคราม. (2532). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสารวัตรสืบสวนสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาลกรม  
ตำรวจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะ โรงเรียนศิลปะเอกชนระดับอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ:  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วันชัยวิเศษสุวรรณ. (2527). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายบริหารและธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ  
โรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร  
ศานิต ศรีรัตน์. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบินการบินไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ศรีรัช เกตุเมือง. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษาในโรงเรียนในเขตพื้นที่  
จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ สาขาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ศรีเรือน โกศลวัฒน์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร  
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็ก.  
สกาวิรัตน์ ลับเลิศ. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัด  
นนทบุรี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
สมควร ทรัพย์บำรุง (2534). ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลภูมิพล  
ดุลยเดช. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
สมเจตน์ ชื่นปรีชา (2534). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการของสถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.  
สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.  
สมหมาย ลีเนกนิษฐ์. (2534). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.  
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธุ์ (2540). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.  
สุดาศิริ วิทวงศ์. (2545). คำบรรยายกฎหมายคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.  
สุเทพ โพธิ์ย้อย. (2543). กำเนิดรถไฟกับการขยายอำนาจรัฐสยาม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปะ  
ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สุพัทธา เพชรมณี. (2522). ผลกระทบของระเบียบและวิธีปฏิบัติราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ: คณะ  
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
สุรัชย์ เลิศวานิช. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบทกระทรวงมหาดไทย กรุงเทพฯ:  
วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- สุรพงษ์ กองจันทึก (2538). ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์พัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงานทางด้านเด็กพัฒนาชุมชนเมือง และพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุวัฒน์ ชำรงศรีสกุล. (2527). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวนสถานีตำรวจนครบาลการศึกษาโดยอาศัยภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวรรณ ภูดิวนิชย์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โสภณ หมื่นสังข์ (2539). ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรในจังหวัดชัยภูมิ กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อังคณา โกสิยสวัสดิ์. (2534). ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ กรุงเทพฯ: ปริญญาโท การศึกษา มหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อารี เพชรมุต. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน กรุงเทพฯ: เนติกุลการ.
- อุทัยพรรณ สุดใจ (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- อุไรรัตน์ ชนะบำรุง. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เอนก หงษ์พันธ์. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานไฟฟ้าระยอง. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Barnard C.L. (1968). **The function of the Executive**. Cambridge, Mass: Harvard University.
- Friend lander F.; & H.Pickie. (1968). **Component of Effectiveness in Small Organization**. Administrative Science Quarterly.
- Koman K. Abraham (1977). **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslow A.H. (1960). **A Theory of Human Motivation” In Human Relations in Management**. PP.122-144 Edited by I.L. Heckmann Jr. and SG. Huneryger. Cincinnati: South-Western Publishing.
- Mumford E. (1972). **Job Satisfaction**. London: Longman.
- Paul E.Specta. (1979). **Industrial and Organization Psychology Research and Practice**. New York: John Wiley & Son.
- Smith H.C. (1965). **Psychology of Industrial Behavior**. New York: McGraw-Hill Book.
- Smither R.D. (1988). **The Psychology of Work and Human Performance**. New York: Harper and Row.
- Van Dersal R. Willam (1968). **The successful supervisor in government and business**. New York: Harper.
- Vroom V.H. (1984). **Work and Motivation**. Florida: Robert E. Krieger Publishing.