

ความผูกพันในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : ฝ่ายการช่างกล
การรถไฟแห่งประเทศไทย

Work Engagement and Quality of Work Life of
Operator: A Case Study of Mechanical Engineering
Department State Railway of Thailand

กฤษฎา ฉัตรวิไล* และณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล
Kritsada Chatvirai* and Nutawut Rojniruttikul

คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
Faculty of Administration and Management,
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
*E-mail: m_s.r.t@hotmail.com

Received: May 09, 2018

Revised: Jun 25, 2018

Accepted: Jun 28, 2018

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในงาน และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันในงาน และระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 338 คน ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่

ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
ใช้การวิเคราะห์ t-Test และ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน
ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความผูกพันในงานโดยรวมและคุณภาพชีวิตในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ

2. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพัน
ในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานระดับ
ปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันในงาน
ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตใน
การทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานระดับ
ปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ แตกต่างกัน มีระดับความคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พนักงานระดับปฏิบัติการ ความผูกพันในงาน คุณภาพชีวิตในการ
ทำงาน

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the work engagement and quality of work life level of operator in mechanical engineering department at state railway of Thailand and (2) to compare the work engagement and quality of work life level of operator in mechanical engineering department at state railway of Thailand by personal factors. A sample of 338 operators in mechanical engineering department at state railway of Thailand were drawn through a simple random sampling method. Questionnaires were used as research instrument and data were analyzed by statistical program. The statistics used in this study were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. t- Test and One- way ANOVA were used to test the hypotheses. The results showed that

1) The work engagement and quality of work life of operator were considered as high and moderate level, respectively.

2) Operators with different position had statistically significant difference in the work engagement at the level of 0.05. In addition, operators with different other personal factors had no difference in the work engagement.

3) Operators with different position had statistically significant difference in the quality of work life at the level of 0.05. In addition, operators with different other personal factors had no difference in the quality of work life.

Keywords: Operators, Work engagement, Quality of work life

1. บทนำ

การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีวิสัยทัศน์ยกระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งทางรางที่ทันสมัย และการบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันของประเทศ และมีพันธกิจมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างรายได้และผลกำไรให้แก่องค์กรรวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นทางเลือกในการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการขนส่งในเชิงสังคมเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนและประเทศและตอบสนองนโยบายในการให้บริการขนส่งราคาต่ำและมีประสิทธิภาพของภาครัฐ ตอบสนองนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาขยายและเชื่อมโยงโครงข่ายการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า (State Railway of Thailand, 2018) องค์กรอยู่ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์กร เช่น นโยบายของรัฐบาล และแผนฟื้นฟูกิจการองค์กร เพื่อให้การบริการขององค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีแผนหลักที่มีทิศทางนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น ปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ บุคลากรหรือพนักงานที่อยู่ในองค์กรนั้นจะเป็นตัวบ่งชี้สำคัญว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด การที่องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพยังบ่งบอกถึงการพัฒนาขององค์กรในอนาคตอีกด้วย การที่พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการ เช่น งานที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ปริมาณงานที่พนักงานได้รับต้องพอเหมาะกับพนักงาน ผลตอบแทนเทียบกับผลงานต้องเหมาะสมกัน ทักษะคติของพนักงานต่อหัวหน้างาน เป็นต้น (Hirunkitti, 1999)

องค์กรมีปัญหาด้านการขาดแคลนพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานหลักที่มีความสำคัญมากต่อกระบวนการหลักขององค์กร เมื่อปี 2561 พบว่า กรอบอัตราพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวน 2,516 อัตรา แต่มีพนักงานเพียง 2,208 อัตรา ซึ่งต่ำกว่ากรอบอัตรากำลังถึง 308 อัตรา และในช่วงปี พ.ศ. 2564-2569 จะมีพนักงานระดับปฏิบัติการเกษียณอายุ จำนวน 589 อัตรา นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น สวัสดิการบ้านพักไม่เหมาะสม การรับโทษทางกฎหมายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงานยาวนาน 6 ถึง 7 วันต่อสัปดาห์ และเส้นทางอาชีพ (Career path) ที่ต้องใช้ระยะเวลานาน เป็นต้น

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับองค์กรจึงมีความเกี่ยวข้องและเห็นสภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรนี้ ทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการเป็นอย่างดี ทั้งนี้พนักงานกลุ่มนี้ก็เป็นผู้ที่มีความต้องการพื้นฐานเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติการระดับอื่น ๆ ซึ่งหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น มีความสุขในการทำงาน เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในวิชาชีพและหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไปไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง พนักงานมีความรู้สึกว่าผลตอบแทน ค่าจ้างหรือรายได้

ไม่เพียงพอหรือไม่เป็นธรรม ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในระดับต่ำ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อย การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและการมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต่อเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ อาจทำให้เกิดความท้อแท้เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน อันจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยสนใจที่ศึกษาเรื่องความผูกพันในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถใช้ประกอบการพิจารณา และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความผูกพันในงานซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและทำให้คุณภาพการให้บริการประชาชนดีขึ้น นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในงานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันในงานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

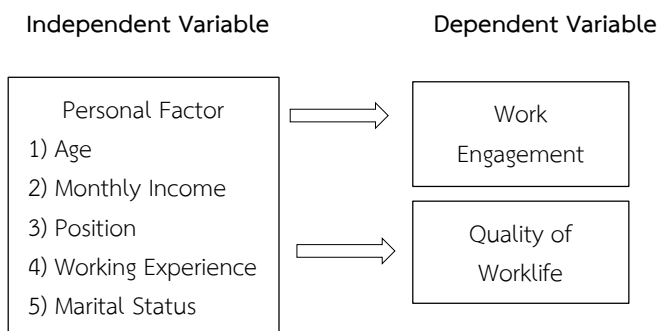


Figure 1 Conceptual Framework

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดฝ่าย การช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 2,148 คน โดยมีขนาดของ กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 338 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของ Yamane ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความผูกพันในงานได้แก่ (1) ความกระตือรือร้น (Vigor) (2) การอุทิศตน (Dedication) (3) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงาน (Absorption)
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม (2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) การพัฒนา

ขีดความสามารถของบุคลากร (4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (6) ธรรมเนียมในองค์กร (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ (8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

6. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะมีลักษณะคำถามของแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ได้แก่ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและ สถานภาพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) จำนวน 42 ข้อ ใช้กรอบแนวคิดของ Richard E. Walton ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน โดยวัดจากตัวชี้วัด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำนวน 6 ข้อ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 4 ข้อ การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน จำนวน 5 ข้อ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำนวน 7 ข้อ ธรรมเนียมในองค์กร จำนวน 5 ข้อ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จำนวน 5 ข้อ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha เท่ากับ 0.957

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายการช่างกลการรถไฟ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) จำนวน 16 ข้อ ใช้กรอบแนวคิดของ Utrecht Work Engagement Scale ได้แก่ ความกระตือรือร้น จำนวน 6 ข้อ ด้านการอุทิศตน จำนวน 5 ข้อ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงาน จำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามระดับความผูกพัน

ในงาน มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha เท่ากับ 0.911

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปเก็บข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายการช่างกล การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยแจกแบบสอบถามให้จำนวน 338 คน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการในทุกภาคของประเทศไทยเพื่อทำแบบสอบถามทั้งหมด 338 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2561 ถึงเดือนมีนาคม 2561 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้การทดสอบค่า t-Test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Thawirat, 2000)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4.201-5.000	มากที่สุด
3.401-4.200	มาก
2.601-3.400	ปานกลาง
1.801-2.600	น้อย
1.000-1.800	น้อยที่สุด

9. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Table 1 Number and Percentage of Personal Factors

Personal Factors	Number	Percentage
Age		
Less than or equal 35 year	51	15.1
More than 35 year to 45 year	12	36.4
More than 45 year	164	48.5
Monthly Income		
Less than or equal 20,000 bath	77	22.8
More than 20,000 to 30,000 bath	88	26.0
More than 30,000 to 40,000 bath	53	15.7
More than 40,000 bath	120	35.5
Position		
Train Driver	230	68.0
Technician	108	32.0
Working Experience		
Less than or equal 10 year	63	18.6
More than 10 year to 20 year	57	16.9
More than 20 year to 30 year	109	32.2
More than 30 year	109	32.2

Table 1 Number and Percentage of Personal Factors (Continue)

Personal Factors	Number	Percentage
Marital Status		
Single	61	18.0
Married	260	76.9
Others	17	5.0
Total	338	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายการช่างกล ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี โดยมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีตำแหน่งพนักงานขับรถที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี และมีสถานภาพสมรส

Table 2 Mean, Standard Deviation (S.D.), Level and Ranking of Work Engagement

Work Engagement	n=338		Level	Rank
	Mean	S.D.		
Vigor	3.988	0.543	High	2
Dedication	4.114	0.636	High	1
Absorption	3.523	0.592	High	3
Total	3.875	0.506	High	-

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันในงานโดยรวมอยู่ระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.875 และพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.506 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความกระตือรือร้น และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงาน ตามลำดับ

Table 3 Mean, Standard Deviation (S.D.), Level and Rank of Quality of Worklife

Quality of Worklife	n=338		Level	Rank
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
Adequate and Fair Compensation	3.325	0.825	Moderate	4
Safe and Healthy Working Condition	2.721	0.797	Moderate	8
Development of Human Capacities	3.057	0.704	Moderate	7
Growth and Security	3.122	0.697	Moderate	6
Social Integration	3.393	0.613	Moderate	3
Constitutionalism	3.238	0.705	Moderate	5
Total Life Space	3.652	0.687	High	1
Social Relevance	3.412	0.636	High	2
Total	3.240	0.564	Moderate	-

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.240 และพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.564 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคม การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ค่าตอบแทน ธรรมเนียมในองค์กร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ตามลำดับ

Table 4 p-value of the mean comparison of work engagement and quality of worklife with personal factors

Personal Factors	p-value	
	Work Engagement	Quality of Worklife
Age	0.929	0.708
Monthly Income	0.313	0.540
Position	0.013*	0.037*
Working Experience	0.831	0.540
Marital Status	0.498	0.165

Remark: *p-value < 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

10. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ระดับความผูกพันในงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันในงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการอุทิศตนอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความภูมิใจในงานที่ทำในปัจจุบัน พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญ และพนักงานรู้สึกว่างานเป็นแรงบันดาลใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Intharasongkroa, 2015) ที่พบว่า ระดับความผูกพันในงานของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก สาเหตุอาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในแนวทางการบริหารจัดการนโยบายในการบริหารของบริษัท การบินไทยหรืออาจเป็นเพราะตำแหน่งหน้าที่นักบินผู้ช่วยนี้สามารถตอบสนองความต้องการของชีวิตให้แก่ นักบินได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ดีแล้ว

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ต้องทำงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน พนักงานรู้สึกได้ว่า แม้จะมีความเครียดในการทำงาน แต่มีเวลาเพียงพอที่จะผ่อนคลายความเครียดได้ และพนักงานรู้สึกได้ว่าในแต่ละวันรู้สึกกระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (Pongruen, 2007) ที่พบว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีหน้าที่ต้องรับส่งทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง ต้องใช้ชีวิตการทำงานส่วนใหญ่เกือบตลอดทั้งวันบนรถขนส่งทรัพย์สิน

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคล

อายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากพนักงานขับรถและช่างเครื่องมีความเข้าใจและยอมรับลักษณะของงาน ทั้งในด้านความก้าวหน้าและรูปแบบของเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Intharasongkroa, 2015) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า นักบินผู้ช่วยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน

รายได้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเข้าใจและยอมรับรายได้ รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Hongsaeng and kusi, 2011) ที่ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน สาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานมีความภาคภูมิใจกับงานที่ทำและเชื่อว่าเขาควรอยู่กับองค์กรนี้

ต่อไป และเชื่อว่าการที่หาความเหมาะสมกับรายได้ที่เขาได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Ocharot, 2007) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่าข้าราชการตำรวจในโรงเรียนนายร้อยตำรวจระดับเงินเดือนและรายได้พิเศษที่แตกต่างกัน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจทำให้ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันสูงขึ้น ดังนั้นข้าราชการที่มีรายได้น้อยอาจคิดที่จะลาออกเพื่อหางานใหม่ที่มีเงินเดือนมากกว่าที่ได้รับ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก รพท. และ ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งมีฐานรายได้เงินเดือนที่สูงกว่าบุคลากรภาครัฐ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน โดยตำแหน่งช่างเครื่องมีความผูกพันในงานมากกว่าพนักงานขับรถ ทั้งนี้ เนื่องจาก ช่างเครื่องเป็นตำแหน่งเริ่มต้นในการทำงานในหน้าที่ของพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรู้สึกรักงานที่ทำเป็นงานที่ทำขายและมีความกระตือรือร้นที่จะได้ทำงาน รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงใช้กับการทำงานทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Prairungrueang, 1997) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถบรรทุก ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ (Boonshom, 2010) ซึ่งได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : เฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชนกลุ่มประชากร 109 คน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ (Hrebiniak and Alutto, 1972) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของครูและพยาบาลในรัฐนิวยอร์กตะวันตก จำนวน 713 คน พบว่า ครูและพยาบาลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานมากกับประสบการณ์ทำงานน้อยต่างมีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้ว่าพนักงานจะมีประสบการณ์ทำงานต่างกันเมื่อถึงเวลาทำงานที่ต้องอยู่บนขบวนรถไฟจะต้องนำขบวนรถไฟไปที่ถึงปลายทาง

ให้ได้ และพนักงานจะมีความรู้สึกรู้ว่างานที่ทำมีคุณค่ามีความสำคัญที่สามารถส่งผู้โดยสารให้ถึงปลายทางด้วยความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Tanpunt, 2015) ที่ศึกษาความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานต้องค้การของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัทในอุตสาหกรรมบางชันที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต้องค้การไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chaiyakit, 2009) ที่พบว่าระยะเวลาทำงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต้องค้การของพนักงาน

สถานภาพ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ว่าสถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย เมื่อทำงานแล้วลักษณะงานต้องรับผิดชอบต่อการเดินทางรวมทั้งชีวิต และทรัพย์สินของผู้โดยสาร ทำให้เกิดความกระตือรือร้นและอุทิศตนให้กับงาน ดังนั้นพนักงานรจัดรต้องทำภาระหน้าที่ให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Marakranont, 2014) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต้องค้การของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่ไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต้องค้การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากเมื่อได้รับการบรรจุเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานรู้สึกว่ามีโอกาสได้รับความก้าวหน้า มั่นคงในงานรวมทั้งได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมและเท่าเทียมกันตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Pongruen, 2007) ที่ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานขับรถ พนักงานคุมกัน และหัวหน้าประจำรถยนต์คุมกันทรัพย์สินมีค่าแห่ง

หนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

รายได้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ค่ากับการทุ่มเท และมีความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Indamane, 2012) ที่ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถบริษัท ศรีราชากรีนพ้อยท์ จำกัด พบว่า พนักงานขับรถที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน โดยตำแหน่งช่างเครื่องรู้สึกมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานขับรถ ทั้งนี้ เนื่องจากตำแหน่งช่างเครื่องส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นอายุยังน้อยและเพิ่งสำเร็จการศึกษาจากสถาบันของ รพท. จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรู้สึกว่าเป็นงานที่ทำหายและมีความกระตือรือร้นที่จะได้ทำงาน ได้แสดงความสามารถเต็มที่จากที่ได้เรียนมา ส่วนตำแหน่งพนักงานขับรถเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่าตำแหน่งช่างเครื่องและมีประสบการณ์มากกว่า มีความรู้สึกว่าการตนเองไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่มีโอกาสได้รับการพัฒนาตัวเอง สถานที่ทำงานก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพเนื่องจากต้องทำงานอยู่กับเครื่องยนต์ที่มีไอเสียเป็นเวลานานๆ และรู้สึกไม่ได้รับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของตน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Pongkanpai, 2014) ที่ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานการเคหะถือว่าทุกตำแหน่งในองค์กรมีความสำคัญเท่าเทียมกันหมด ไม่ว่าจะเป็นพนักงานการเงิน วิศวกร พนักงานนโยบายและแผน ทุกตำแหน่งล้วนมีความสำคัญมากหากขาดตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งไปก็จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ตำแหน่งงานจึงไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตงานของพนักงาน ทั้งนี้เหตุผลที่งานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกันเนื่องจากลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รพท. เป็นการทำงานด้านเทคนิคต้องอยู่กับเครื่องยนต์ อากาศร้อน และมลพิษ ต่างจากการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติที่เป็นการทำงานในสำนักงาน

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจาก

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานทั้งมากและน้อย ต่างก็มีความมุ่งมั่นเหมือนกัน รู้สีกว่างานที่ทำมีคุณค่ามีความสำคัญ พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนมีความเป็นธรรม สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความพอใจ มีความก้าวหน้าและมั่นใจในความเป็นธรรมของ รพท. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sittivarongchai, 2015) ที่ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถสองแถวโดยสารประจำทางในจังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่าประสบการณ์ในการขับรถสองแถวโดยสารที่แตกต่างกัน พนักงานขับรถสองแถวโดยสารมีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

สถานภาพ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ว่าสถานภาพโสดหรือสมรส เมื่อทำงานแล้วลักษณะงานต้องรับผิดชอบต่อการเดินทาง ทรัพย์สินและชีวิตของผู้โดยสาร ดังนั้นพนักงานต้องทำภาระหน้าที่ให้สำเร็จ และพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนมีความเป็นธรรม สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับมีความพอใจ มีความก้าวหน้าและมั่นใจในความเป็นธรรมของ รพท. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sittivarongchai, 2015) ที่ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถสองแถวโดยสารประจำทางในจังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่า สถานภาพของพนักงานขับรถสองแถวโดยสารที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับ (Phantha, 2010) พบว่าสถานภาพในการสมรสที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน เพราะพนักงานขับรถ ไม่ว่าจะสถานภาพโสดหรือสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่จะมีการวางแผนการดำเนินชีวิตเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ในด้านความผูกพันในงาน ถึงแม้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งพนักงานขับรถมีความผูกพันน้อยกว่าตำแหน่งช่างเครื่อง ดังนั้น รพท. ควรปรับปรุงแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความกระตือรือร้น พนักงานขับรถส่วนใหญ่จะมีอายุและประสบการณ์ทำงานสูงกว่าตำแหน่งช่างเครื่องหาค รพท. มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถและทำได้จริง เช่น การกำหนดกิโลเมตรทำงานหรือชั่วโมงการทำงานต่อเดือนให้ท้าทาย การวัดคะแนนความพึงพอใจในการขับเคลื่อนขบวนรถจากผู้โดยสาร ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานขับรถมีความกระตือรือร้นมากขึ้น

ด้านการอุทิศตน ควรส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการความรู้ให้พนักงานขับรถผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ทำงานสูงสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในตนเองถ่ายทอดสู่พนักงานรุ่นใหม่ ซึ่งจะทำให้ตัวพนักงานขับรถที่ได้ถ่ายทอดความรู้เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ รู้สึกว่างานที่ทำมีคุณค่ามีความสำคัญและตนเองเป็นผู้มีความสำคัญต่อองค์กร ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อ รพท.

ด้านความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน รพท. ต้องสร้างแรงกระตุ้นพนักงานขับรถสนุกและมีความสุขกับงานที่ทำ การใช้กฎเกณฑ์ที่ไม่ตึงเครียดเกินไป การสร้างบรรยากาศให้น่าทำงาน เช่น สภาพของห้องขับรถไฟที่พนักงานขับรถใช้เป็นสถานที่ทำงานต้องมีความสะอาดพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สถานที่พักผ่อนเมื่อพนักงานขับรถทำงานถึงปลายทางและระหว่างทำขบวนต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะอาดและปลอดภัย การจัดให้มีการรับประทานอาหารร่วมกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างานตามความเหมาะสม เป็นต้น

2. ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งพนักงานขับรถมีคุณภาพชีวิตน้อยกว่าตำแหน่งช่างเครื่อง ดังนั้น รพท. ควรปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรมีสวัสดิการแจกอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงและตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานของพนักงานขับรถให้ทันสมัยและเหมาะสม ควรมีการประกันสุขภาพและบริการตรวจสุขภาพในสถานที่ทำงาน

ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาตนเองของพนักงานขับรถ เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การส่งเสริม

ให้พนักงานขับรถที่มีความรู้และประสบการณ์สามารถเรียนรู้ที่จะนำความรู้ที่มีในตนเองถ่ายทอดให้พนักงานรุ่นใหม่ และการส่งพนักงานไปปฏิบัติงานองค์กรอื่น เพื่อให้พนักงานมีวิสัยทัศน์มากขึ้น

ข้อเสนอแนะแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความผูกพันในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น การเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นจากที่มีอยู่เดิม เช่น ค่าเล่าเรียน หรือค่ารักษาพยาบาลของบุตร หรือ การมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร เป็นต้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

Reference

- Boonchom, C. 2010. **Organization commitment: A case of personnel at Santichon Islamic School**. Master of Arts (Social Development) : National Institute of Development Administration.
- Chaiyakit, B. 2009. **Organizational commitment of employees of Western Digital (Thailand) Company Limited**. Independent study in master of Business Administration: Chiang Mai University.
- Hrebiniak, L. and Alutto, J. 1972. "Personal and role-related factors in the development of organizational commitment". **Administrative Science Quarterly** 5 (17): 555-572.
- Hongsaeng, P. and kusi, C. 2011. "Human resource management that affects organizational commitment of the Government Savings Bank branch employees in Bangkok". **Srinakharinwirot Business Administration Journal** 2 (2): 98-117. (in Thai)

- Hirankiti, S. 1999. **Human Resource Management**. Bangkok: Thira Film and SiteTex.
- Indamanee, B. 2012. **Quality of working life of the company drivers at Sriracha Green Point Company Limited**.
<http://www.gspa.buu.ac.th/e-pa/images/stories/upload/2557/57930255.pdf>.
16 April. (in Thai)
- Intharasonkroa, J. 2015. "Organizational Commitment of Assistant Pilots, Thai Airways International Public Company Limited". **Journal of Modern Management** 13: 119-132. (in Thai)
- Marakanont, T. 2014. **Study of quality of work life that affects organizational commitment of private companies' employees in Lop Buri province**. Academic and research journals RMU (Special issue) The 5th Academic Conference of Rajamangala University of Technology at Information Technology Building Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Hantra Center, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 23-25 July 2014 Page 130-143.
- Ocharot, S. 2007. **Quality of work life and organizational commitment: A case study of the Police Cadet Academy**. Thesis in Master of Arts Program: Kasetsart University.
- Pongruen, K. 2007. **Quality of work life: A case study of the driver, escort staff and the head of the car to protect a valuable property in Bangkok**. Independent Study in Master of Science: National Institute of Development Administration.
- Prairungrueang, M. 1997. **Personal factors and Quality of work life of truck drivers affecting the organizational commitment**. Thesis in master of arts program: Thammasat University.

- Pongkanpai, R. 2014. **Quality of work life of the National Housing Authority: A case study of staff at the head office**. Master of Arts Thesis (Social Development Administration) : National Institute of Development Administration.
- Phantha, T. 2010. **Quality of work life of railway workers in third region State Railway of Thailand**. Thesis in Master of Public Administration: Uttaradit Rajabhat University.
- Sitthivarongchai, C. 2015. "Components of quality of work life of a minibus driver in Samut Sakhon province". **Hatyai Academic Journal** 13(1): 47-62. (in Thai)
- State Railway of Thailand. 2018. **Vision and mission of the Railway Authority of Thailand**.
<http://www.railway.co.th/main/profile/vision-mission.html>.
18 May. (in Thai)
- Tanpunt, I. 2015. "Organizational Commitment of Supervisors of Companies in Bang Chan Industrial Estate".
Kasem Bundit Journal 16 (2): 125-139. (in Thai)
- Thawirat, P. 2000. **Construction and development of achievement tests at the office of Educational Testing and Psychology**. Bangkok: Srinakharinwirot Prasarnmit University. (in Thai)