

**ความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย**
Organizational Commitment and Job Motivation

of Traffic Officers in Traffic Operation Department at State Railway of Thailand

เบญจพร เหล่าโนนศรี^{1*} ภิรดา ชัยรัตน์²

Benjaporn Laononkhro^{1*} Pirada Chairatana²

Corresponding author's E-mail: benjaporn.la@ku.ac.th^{1*}

(Received: May 12, 2020; Revised: June 8, 2020; Accepted: June 26, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความผูกพันต่อองค์กร และมีแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พนักงาน

Abstract

The objectives of this research were to study the level of organizational commitment, job motivation, to compare the level of organizational commitment classifying by personal factors, and to study the relationship between job motivation and organizational commitment of the Traffic Officers in Traffic Operation Department at State Railway of Thailand. The sample group consisted of 340 Traffic Officers in Traffic Operation Department at State Railway of Thailand. Data was collected by questionnaires, and analyzed by statistical software. such as

¹ นักศึกษาลัทธิศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹ M.A. candidate, Program in Political Science, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² Lecturer, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient at .05 level of significance.

The result of this research indicated that the Traffic Officers in Traffic Operation Department at State Railway of Thailand had organizational commitment, and job motivation at high level. The hypothesis testing revealed the personal factors difference of the Traffic Officers in Traffic Operation Department at State Railway of Thailand had not difference on organizational commitment; while job motivation was related to the organizational commitment of the Traffic Officers in Traffic Operation Department at State Railway of Thailand with statistically significant at .05.

Keywords: organizational commitment, job motivation, officers

ความเป็นมาของปัญหา

ความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความผูกพันจะก่อให้เกิดประโยชน์ คือ พนักงานมีความผูกพันต่อจุดหมาย เห็นคุณค่าขององค์การก็จะทำให้ทำงานได้ดี ก็จะปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การไม่คิดจะย้ายงาน ช่วยเหลืองานตามภาระหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีความเต็มใจใช้ความสามารถ ศักยภาพของตัวทุ่มไปให้กับงาน ทำให้การออกจากงาน การขาดงานหรือการหยุดงานน้อยลง องค์การต้องมองเห็นคุณค่าของพนักงานแล้วค่อยๆ สร้างความประทับใจ สร้างแรงจูงใจ จนก่อให้เกิดความผูกพัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2556)

ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ เป็นฝ่ายที่มีพนักงานมากที่สุดในกลุ่มธุรกิจการเดินรถ ส่วนใหญ่กระจายอยู่ที่สถานีรถไฟทั่วทุกภูมิภาคของประเทศและเป็นผู้ให้บริการด้านหน้า โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารจัดการเดินขบวนรถ ขนส่งผู้โดยสารและสินค้า ตามเส้นทางรถไฟที่เปิดการเดินรถแล้วและที่จะเปิดเดินรถในอนาคต ฯลฯ (การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2562) จะเห็นได้ว่าภารกิจหน้าที่ของฝ่ายปฏิบัติการเดินรถมีความหลากหลายเปรียบเสมือน

ตัวแทนขององค์การการรถไฟฯ ในพื้นที่ต่างๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะความชำนาญเฉพาะในการปฏิบัติงานตำแหน่งต่างๆ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า อัตราการลาออกและการโยกย้ายไปยังฝ่ายอื่นๆ ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่วนหนึ่งอาจจะมีสาเหตุจากลักษณะงานที่มีความหลากหลาย ต้องปฏิบัติงานในหลายบทบาทหน้าที่ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งค่อนข้างจำกัด หรือทำให้พนักงานบางคนต้องแสวงหาหนทางเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง ขณะที่พนักงานส่วนหนึ่งเมื่อปฏิบัติงานมานานและไม่สามารถเลื่อนระดับตำแหน่งได้ ก็เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะปฏิบัติงานเพียงเฉพาะหน้าที่และความรับผิดชอบไปวันๆ ดังนั้น การรักษานักงานให้อยู่กับองค์การเป็นสิ่งที้องค์การต้องให้ความสำคัญ รักษาพนักงานไม่ให้ลาออกและโยกย้ายข้ามฝ่ายจากองค์การไปได้ การลาออกของพนักงานและการโยกย้ายข้ามฝ่ายนั้น เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ฝ่ายบริหารบุคคลและผู้บริหารในปัจจุบัน ต่างก็ให้ความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากการที่พนักงานที่มีคุณค่ากับองค์การลาออกไปหรือย้ายข้ามฝ่าย ด้วยเหตุผลอันไม่สมควรนั้น ทำให้องค์การมีปัญหาในการทำงานอย่างมาก เช่น การที่

องค์การต้องสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน ก็เป็นต้นทุนมหาศาล เมื่อมีการรับบุคลากรใหม่เข้ามา เพราะต้องใช้ เวลา ค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่จนกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้

จากข้อมูลอัตราการลาออกและโยกย้ายข้ามฝ่ายของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ โดยเฉลี่ย พบว่ามีอัตราการลาออกและโยกย้ายข้ามฝ่ายของพนักงาน ระหว่างปี พ.ศ. 2558–2562 พบว่าปี พ.ศ. 2561 เป็นปีที่มีพนักงานมีการลาออกจากงาน มากที่สุด จำนวน 5 คน รองลงมาคือปี พ.ศ. 2560 และ ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 2 คน ส่วนการโยกย้ายข้ามฝ่าย พบว่า ปี พ.ศ. 2559 พนักงานมีการโยกย้ายข้ามฝ่ายมากที่สุด จำนวน 73 คน รองลงมาคือปี พ.ศ. 2561 จำนวน 11 คน (แผนกการเจ้าหน้าที่ กองบริหารงานทั่วไป ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ, 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งจะนำผลที่ได้จากการศึกษานี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ในการใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำนวน 2,201 คน (แผนกการเจ้าหน้าที่ กองบริหารงานทั่วไป ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ, 2562) โดยจะทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด คิตทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวความคิดของ Herzberg (1959) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Steers (1977) ได้แก่ ความเต็มใจอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ

พยายามเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่ง
ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่
(Frequency) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สำหรับการอธิบาย
ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อ
องค์กร

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
(One Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของ
ตัวแปรอิสระที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม

3.4 การทดสอบค่าที (Independent sample
t-test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของ ตัวแปรอิสระที่
แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

3.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
ใช้หาความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร
อิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็น
เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 41
ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 49.40 มีสถานภาพ สมรสแล้ว
(รวมถึงหย่าร้าง ม่ายแยกกันอยู่ หรือคู่สมรสเสียชีวิต)
คิดเป็นร้อยละ 68.20 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญา
ตรี คิดเป็นร้อยละ 62.40 อยู่ในกลุ่มตำแหน่งนายสถานี
(พตร. 6 ขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 38.80 ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.20
ระดับรายได้ตั้งแต่ 20,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.40

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อ
องค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟ
แห่งประเทศไทย

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าใน การยอมรับเป้าหมาย และการ ยอมรับค่านิยมขององค์กร	3.95	0.62	สูง
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ ขององค์กร	4.13	0.59	สูง
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าใน การคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพ องค์กร	4.20	0.61	สูง
รวม	4.11	0.53	สูง

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
เดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน
พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่าง
แรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพองค์กร
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) โดยมีระดับความผูกพัน
ต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือความเต็มใจที่จะ
ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของ
องค์กร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$) โดยมีระดับความผูกพัน
ต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความผูกพันต่อ
องค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ
เป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร
มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) มีระดับความผูกพันต่อ
องค์กรอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 2 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยในภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสำเร็จในงาน	4.13	0.59	สูง
2. ลักษณะของงาน	3.99	0.65	สูง
3. การได้รับการยอมรับ	3.65	0.66	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในงาน	3.72	0.77	สูง
5. ความรับผิดชอบในงาน	3.78	0.71	สูง
6. นโยบายและการบริหารงาน	3.70	0.81	สูง
7. เงินเดือนและผลตอบแทน	3.72	0.72	สูง
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.84	0.71	สูง
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.57	0.75	ปานกลาง
10. ความมั่นคงในงาน	4.03	0.67	สูง
รวม	3.81	0.55	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมี ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) ด้านความมั่นคงในงาน มีระดับแรงจูงใจในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.57$)

ตารางที่ 3 แสดงผลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	
	ค่า Sig	ผลการทดสอบ
1. เพศ	.71	ไม่แตกต่าง
2. อายุ	.23	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	
	ค่า Sig	ผลการทดสอบ
3. สถานภาพสมรส	.06	ไม่แตกต่าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ	.67	ไม่แตกต่าง
5. ตำแหน่งงาน	.12	ไม่แตกต่าง
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	.08	ไม่แตกต่าง
7. อัตราเงินเดือน	.63	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 3 พบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ปัจจัย

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

แรงจูงใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความสำเร็จในงาน	.57	.00*	ปานกลาง
2. ลักษณะของงาน	.60	.00*	ปานกลาง
3. การได้รับการยอมรับ	.51	.00*	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าในงาน	.52	.00*	ปานกลาง
5. ความรับผิดชอบในงาน	.55	.00*	ปานกลาง
6. นโยบายและการบริหารงาน	.54	.00*	ปานกลาง
7. เงินเดือนและผลตอบแทน	.56	.00*	ปานกลาง
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.55	.00*	ปานกลาง
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.48	.00*	ปานกลาง
10. ความมั่นคงในงาน	.71	.00*	สูง
รวม	.72	.00*	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = .72$)

อภิปรายผล

การวิจัย ความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากองค์การทำให้พนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ มีความเชื่อมั่นในองค์การและยอมรับเป้าหมาย ยอมรับค่านิยมขององค์การ และพร้อมเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกภาพองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัจน์ หลวงศรีสงคราม (2559) วิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (บริษัท วัชรพล จำกัด) พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

2. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้านการเดินรถ เป็นผู้ให้บริการด้านหน้าบริการและดูแลประชาชน ผู้ปฏิบัติงานจึงทำงานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้รับมอบหมายไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัสดาพรรณ เพ็ชรยาหน (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นผู้ให้บริการด้านหน้า จึงมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ศูนย์ราชการสะดวก ผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการทำโครงการ ซึ่งมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์การรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความรู้ใหม่ๆ ในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยาดา สันตินิยม (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช พบว่าด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ส่วนมากจะได้รับรางวัลในระดับองค์กร เช่น รัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2562 มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประเภทสถานีรถไฟ ประจำปี 2561 ซึ่งสถานที่ที่มีมาตรฐานตาม เทานั้นถึงเข้าประกวดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลพรรณ แก่นทอง (2556) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นงานบริการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีการอบรมอยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาความรู้ เช่น พนักงานต้องขายตั๋วพูดคุยกับชาวต่างชาติ ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ เปิดอบรมภาษาต่างประเทศ เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อ

การบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัศราพรรณ เพ็ชรยาหน (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เติมน้ำมัน การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นการบริการ ประชาชน เช่น เมื่อมีการร้องเรียน พนักงานพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ยิ้มแย้ม นายสถานีก็จะเรียกประชุมมีการ พูดคุยถึงปัญหาต่างๆ แก้ไขและนำมาปรับปรุงพัฒนาการทำงานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัศราพรรณ โชติสูงเนิน (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร แรงจูงใจในการทำงานการสนับสนุนทางสังคมกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของ ลูกจ้างชั่วคราว ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร พบว่าด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการ เติมน้ำมัน การรถไฟแห่งประเทศไทย มีนโยบายที่ชัดเจนโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นทางเลือกในการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการขนส่งในเชิงสังคมเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และการบริหารงานมีโครงสร้างการบริหารอย่างเหมาะสมโดยแบ่งอำนาจหน้าที่ต่างๆ ตามลักษณะงานได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทรี สุทธิชัยบุรณ์ (2555) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก

ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนอยู่ในระดับสูง

เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการ เติมน้ำมัน การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการจัดบ้านพักให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่นั้นๆ โดยพนักงานผู้ที่มีความประสงค์ขอบ้านพัก โดยให้เขียนความจำเป็นขอบ้านพักต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งลดภาระค่าใช้จ่ายค่าเช่าบ้านไปได้มาก เงินเดือนและผลตอบแทนจึงเพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทรี สุทธิชัยบุรณ์ (2555) วิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา : บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่าด้านเงินเดือนและผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เติมน้ำมัน การรถไฟแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เติมน้ำมัน การรถไฟแห่งประเทศไทยที่จะต้องอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงานร่วมกัน เช่น ที่สถานีจะมีการประชุมประจำเดือน พูดถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ พนักงานก็จะมีการข้อเสนอแนะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิระศักดิ์ ตีลภัทร (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยการสร้างแรงจูงใจพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ส่งผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ของบริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ในเขตภาคเหนือ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการ เติมน้ำมัน การรถไฟแห่งประเทศไทย ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์บางอย่างต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการขออนุมัติ และมีกระบวนการขั้นตอน การจัดหาอุปกรณ์ทดแทนในบางครั้งจึงเกิดความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา เอมหยวก (2555) วิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทราฟฟิคส์ ออฟฟิศ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานผู้ให้บริการรถไฟทางไกลทุกสาย ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางราง ซึ่งเป็นทางเลือกในการเดินทางขนส่งที่มีความสะดวกสบายปลอดภัย มีการจัดการท่องเที่ยวทางรถไฟ และสถานียังได้รับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จึงทำให้การรถไฟฯ เป็นที่รู้จักของบุคคลภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราพรพรณ เพ็ชรียาหน (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

3. เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ปัจจัย เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีส่วนสำคัญในการทำงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานภาพ ทุกระดับ เข้ามาฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะสถานภาพใดสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกคนล้วนทำงานด้วยความตั้งใจเต็มความสามารถทำให้การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิศรา นิมทอง (2558) ที่ศึกษา เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความสัมพันธ์ระดับสูง ส่วนด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ส่งผลให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราพรพรณ เพ็ชรียาหน (2557) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความผูกพันต่อองค์กร และมีแรงจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ระดับสูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน พิจารณาจากองค์กร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเดินรถขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าทางราง ทุกวันไม่มีวันหยุดซึ่งเป็นทางเลือกในการเดินทางขนส่งที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย มีการจัดการท่องเที่ยวทางรถไฟ และสถานียังได้รับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับสูง และมี 6 ด้านที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ในอนาคตได้ ดังนั้นฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงควรสร้างแรงจูงใจ โดย

1. ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า พนักงานไม่ค่อยได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก ดังนั้นฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรผลักดันให้พนักงานทุกตำแหน่งได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการส่วนต่างๆ ร่วมกัน เพื่องานจะได้สามารถทำการให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เมื่อเป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจ ให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ได้อย่างสะดวกแล้วนั้น องค์กรก็จะได้รับการยอมรับจากประชาชนและบุคคลภายนอก

2. ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า การ

ประเมินผลงาน ความสามารถและความคิดริเริ่ม มีความยุติธรรม เพื่อใช้ในการประกอบเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน ยังไม่มีความยุติธรรมมากพอ ดังนั้นฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรกำหนดระบบการประเมิน ระบบเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นธรรม

3. ด้านความรับผิดชอบในงาน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นในการทำงานได้โดยเสรี และออกแบบวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองมากเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บังคับบัญชายุคใหม่ จึงควรรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการทำงาน เพราะพนักงานเป็นบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานจริงทุกวัน จึงสามารถเห็นข้อบกพร่องขององค์กรได้ ซึ่งการให้อำนาจพนักงานได้คิดและตัดสินใจ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาก็จะสามารถนำข้อเสนอแนะต่างๆ ไปพัฒนาแก้ไขต่อไปได้

4. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า หน่วยงานมีการกระจายงานอย่างเหมาะสมภาคที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรต้องใช้วิจารณ์ญาณและการวิเคราะห์ ศักยภาพและความสามารถในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ทั้งนี้เพื่อให้งานที่มอบหมายนั้นตรงกับความสามารถ และศักยภาพของผู้ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลให้งานออกมาเป็นที่น่าพอใจ ในขณะเดียวกันผู้รับงานก็也将มีความสุขและเต็มใจที่ได้ทำงานตามความถนัดของตน และผู้นำต้องสามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารให้ยืดหยุ่นอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรกำหนดแนวทางในการลดขั้นตอนในการดำเนินการเบิกซื้อพัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งมีขั้นตอนมากเกินไป และควรให้ความสำคัญ

กับการแบ่งพื้นที่สถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น รวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงานของพนักงานและใส่ใจสุขภาพจิตและการจัดการความเครียดของพนักงานด้วยว่าพนักงานได้รับความกดดันจากการทำงานมากไปหรือไม่

6. ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้บังคับบัญชาควรมีหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะถือเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จได้ การประเมินนี้เป็นวิธีการวัดผลทางการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในเรื่องความสามารถในการทำงานไปจนถึงศักยภาพที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น และการประเมินผลผู้บังคับบัญชาต้องมี “ความยุติธรรม” และ “ไม่มีอคติ” ต่อผู้ถูกประเมิน นอกจากนี้ผู้ทำการประเมินแล้ว ฝ่ายบุคคลขององค์กรเอง ก็ควรจะเป็นตัวกลางในการตรวจเช็คข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริงควบคู่ไปด้วย เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในกระบวนการประเมินผลนี้ให้มากที่สุด

จากความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับสูง และมี 1 ข้อที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นปัญหากับฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยในอนาคตได้ ดังนั้นฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงควรสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดย

7. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร เนื่องจากการรถไฟฯ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ โดยผู้นำองค์กรสมัยใหม่ควรมีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน

สื่อสารสาระสำคัญ กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรออกไปได้อย่างแข็งแกร่ง เพื่อชี้นำเป้าหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้องชัดเจน คนในองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กรที่เราทำงานอยู่ให้ชัดเจน โปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น และต้องแสดงให้เห็นตลอดเวลา ทั้งคำพูดและการกระทำ ทั้งนี้ ถ้าเกิดมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงเป้าหมายก็ต้องแจ้งให้พนักงานทุกระดับให้เข้าใจ ไม่ใช่แจ้งเพื่อให้ทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีคุณลักษณะของงานเหมือนกับการรถไฟแห่งประเทศไทย เช่น การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (MRT) บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTS) ฯลฯ

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านครอบครัว ความเครียด เป็นต้น

3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ในแต่ละตำแหน่งงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานมีลักษณะการทำงานและความต้องการ มีสิ่งที่สร้างแรงจูงใจ สร้างความผูกพันต่อองค์กรไม่เหมือนกัน

เอกสารอ้างอิง

การรถไฟแห่งประเทศไทย. (2562, 25 กันยายน). *อำนาจหน้าที่*. สืบค้นจาก <http://www.railway.co.th/Home/Index>

ธีรวิจน์ หลวงศรีสงคราม. (2559). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (บริษัท วัชรพล จำกัด) (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- นัฐริ สุนทรชัยบุรณ์. (2555). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ปรียาดา สันตินิยม. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- แผนกการเจ้าหน้าที่ กองบริหารงานทั่วไป ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ. (2562). *สถิติอัตรากำลัง ประจำปีงบประมาณ 2562*. (รายงานประจำปี). กรุงเทพฯ: การรถไฟแห่งประเทศไทย.
- พัชรภรณ์ โชติสูงเนิน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร แรงจูงใจในการทำงานการสนับสนุนทางสังคมกับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของลูกจ้างชั่วคราวศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พัชรพรรณ เพ็ชรยาน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พิมลพรรณ แก่นทอง. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2556, 23 พฤศจิกายน). *ความผูกพันของสมาชิกกับองค์กร*. สืบค้นจาก <https://www.stou.ac.th/study/sumrit/3-60/page1-3-60.html>
- วิศรดา นิมทอง. (2558). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วีระศักดิ์ ดิลกทร. (2557). *ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ส่งผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ของบริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด ในเขตภาคเหนือ* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก
- สุนันทา เอมหยวก. (2555). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ทราฟฟิคส์ ออฟทีคัล (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Steer, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56.