

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

The Loyalty of the employee in Bangkok Mass Transit System Public
Company Limited

รัชวุฒิ พุ่มผกา

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Rachavoot Pumpaka

Department of Management, Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นระบบออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 420 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล อันได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลของการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้พนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความจงรักภักดีต่อบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับจากมากไปน้อย อันได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความจงรักภักดี, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Abstract

This study to examine factors influencing employee loyalty and loyalty level of the employee towards Bangkok Mass Transit System Public Company Limited the data were drawn from online questionnaire responded 420 employee from Bangkok Mass Transit System Public Company Limited and analyzed by utilizing techniques of statistical analysis (e.g. frequency distribution, mean and standard deviation) and multiple regression analysis.

The results showed that 6 main factors of motivation in and operation influencing the employee loyalty, from most to least, are: work roles, interpersonal relationship, job description, opportunities and advancement, working environment and payroll respectively with statistically significant level of 0.05.

Keywords: Loyalty, Motivation, Bangkok Mass Transit System Public Company Limited

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ยังคงใช้หลักการบริหารที่เกี่ยวกับการจัดการกำลังคนคุณภาพ ด้วยจากการคัดเลือก เพื่อให้พนักงานที่มีความสามารถที่สูง มีการดำรงรักษา มีการพัฒนา มีการจูงใจ และการมอบหมายของงาน เพื่อเป็นหลักในการจัดการให้พนักงานสามารถพัฒนาความสามารถที่ยอดเยี่ยมที่สุดในทางที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลให้พนักงานนั้นอยู่กับบริษัทโดยเป็นคนที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้ภารกิจสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกิดประโยชน์กับทางส่วนรวมของบริษัทมากที่สุด

โดยแรงจูงใจในการทำงานนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานด้วยความจงรักภักดีต่อบริษัท ซึ่งจะเป็นต้องอาจจะมีการโน้มน้าวให้พนักงานมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อบริษัทและสร้างความผูกพัน มีความพอใจ มีความคิดที่สร้างสรรค์ และริเริ่มสิ่งใหม่ๆ สร้างความศรัทธาต่อพนักงาน โดยการสร้างแรงจูงใจให้ได้ นั้นจะทำให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของบริษัทเพื่อให้การทำงานในแต่ละด้านนั้น เกิดประสิทธิภาพอันสูงสุด โดยองค์กรจะต้องสร้างปัจจัยในการจูงใจให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานรู้สึกมีความอยากประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน รวมทั้งได้รับการยอมรับทางด้าน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงขับเคลื่อนทางด้านการจูงใจ และทุ่มเทให้กับงานที่พนักงานนั้นปฏิบัติอยู่ด้วยความจงรักภักดีต่อบริษัท

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน (T-Test และ One - way ANOVA)
2. แรงจูงใจในด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Multiple Regression)

ขอบเขตการวิจัย

ด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 420 คน

ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากทัศนคติของพนักงานรวมถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น

1. ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพ อายุของงาน ตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านการจูงใจ แบ่งเป็น (1) ด้านลักษณะงานที่ทำ (2) ด้านบทบาทหน้าที่ (3) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (4) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน (5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (6) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

2. ตัวแปรตาม คือ (1) ด้านการรับรู้ (2) ด้านความรู้สึก (3) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางปรับนโยบายการบริหารของผู้บริหาร เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อนำไปพัฒนานโยบายการเพิ่มความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจ Maslow : อังโน ธนาคาร ชันธพัต (2557) : อธิบายว่า การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่จูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคลด้วยจึงจะสามารถจูงใจบุคคล

ทฤษฎี 2 ปัจจัย Frederick Herzberg : อังโน เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) : อธิบายว่า (1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) แรงจูงใจเป็นปัจจัยภายในที่ทำให้ เกิดความตั้งใจในการทำงาน เกิดความก้าวหน้าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและ (2) ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือเรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ทฤษฎี ปัจจัยอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร Mowday, Porter, and Steers : อังโน นันทพร ชวนชอบ (2560) : อธิบายว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ประกอบด้วย 4 ประการด้วยกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจนในแต่ละ ตำแหน่งงาน

ทฤษฎี องค์ประกอบสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร Fletcher อังโน นันทพร ชวนชอบ (2560) อธิบายว่า 3 องค์ประกอบสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้ (1) การแสดงประวัติของตนต่อองค์กร (An Expression of the historicalself) (2) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยึดเหนี่ยวผูกพันองค์การภักดี ต่อสมาชิกในองค์การ (3) หลีกเลี่ยงความไม่ซื่อตรง (Avoidance of betrayal) เป็นการแสดงความ จริใจ ไม่ทำสิ่งที่จะเกิดอันตรายต่อองค์การ มีความกตัญญูต่อองค์การ ปฏิบัติอยู่ในระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญธิภา แก้วแสง (2559) วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความ จงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)” พบว่า เพศ ของพนักงานที่แตกต่างกันนั้น

นันทพร ชวนชอบ (2560) วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่าง ยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” ได้มีผลของการศึกษา ชี้แจงเอาไว้ว่า อายุของบุคลากรนั้นส่งผลต่อความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน

กมลชนก ละเลิง (2562) วิจัยเรื่อง “ความจงรักภักดีของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)” พบว่า สถานภาพของพนักงานได้มีการส่งผลถึงปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มสถานภาพสมรส และหย่าร้างนั้น มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสด

จิรภัทร เอนกวิถิ (2557) วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท” ได้ทำการเปรียบเทียบเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งได้ให้ข้อสรุปเอาไว้ว่า การที่พนักงานมีระยะเวลาที่ทำงานต่างกันนั้น ไม่ส่งผล กระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานเลย

จิรนนท์ ดวงคำ (2551) วิจัยเรื่อง “ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ ไดรฟ์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของวิศวกร และปัจจัยที่จะสามารถช่วยยกระดับความภักดีต่อองค์กร ของวิศวกร”

วิธีการดำเนินวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลที่ได้รับจากการส่งแบบสอบถามออนไลน์ ในแบบของ Google Form ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาและรวบรวมจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งข้อมูลในเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อมูลนำมาสนับสนุนเพิ่มเติมให้กับการวิจัยในครั้งนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16.0 ในการประมวลผลหาค่าสถิติ ดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ใช้อธิบายตัวแปรอิสระที่เป็นเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อายุของงาน, ตำแหน่งงาน

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายตัวแปรตามที่เป็นเชิงปริมาณ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ, บทบาทหน้าที่, โอกาสความก้าวหน้า, สิ่งแวดล้อมในการทำงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, เงินเดือนและค่าตอบแทน, ด้านการรับรู้, ด้านความรู้สึก, ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ T-Test

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุ, สถานภาพ, อายุของงาน, ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบ One way ANOVA

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะงานที่ทำ, บทบาทหน้าที่, โอกาสความก้าวหน้า, สิ่งแวดล้อมในการทำงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, เงินเดือนและค่าตอบแทน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบ Multiple Regression

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ จากการเก็บข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมาคือ อายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 21 และอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุ 51ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพ โสด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และ หม้าย / หย่าร้าง จำนวน 8 คน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.9

อายุของงาน กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามมีอายุของงานระหว่าง 1 - 4 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19 รองลงมาคือ อายุของงาน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.2 และอายุของงานต่ำกว่า 1 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามส่วนมากตำแหน่ง Officer และ Supervisor จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือ ตำแหน่ง Department Manager จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และตำแหน่ง Secretary และ Section Manager จำนวน 20 คน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8

การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร แบ่งเป็น (1) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ (2) ด้านบทบาทหน้าที่ (3) ด้านโอกาสความก้าวหน้า (4) ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (6) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ซึ่งผลการวิเคราะห์ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.84$)

ระดับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แบ่งวิเคราะห์เป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านการรับรู้ของบุคลากร (2) ด้านความรู้สึก และ (3) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.88$)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุของงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน พบว่า ค่า Sig < 0.05 ได้แก่ อายุ และอายุของงาน ที่ต่างกัน ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ โอกาสความก้าวหน้า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การอภิปรายผลข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ อภิปรายผลได้ว่า หากแยกความจงรักภักดีออกเป็นรายด้านการรับรู้ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม พนักงานเพศชายและหญิงรับรู้และรู้สึกถึงการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (ธัญธิภา แก้วแสง, 2559)

อายุ อภิปรายผลได้ว่า ในแต่ละช่วงอายุของพนักงานทำให้มีความเชื่อมั่นและความจงรักภักดีในตัวของผู้นำขององค์กรว่าจะสามารถพาองค์กรไปยังความสำเร็จได้ค่อนข้างแตกต่างกัน เนื่องด้วยอาจจะเป็นเพราะการทำงานกับองค์กรมาเป็นระยะเวลาานาน จึงทำให้ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานด้วย โดยงานวิจัยของ (นนทพร ชวนชอบ, 2560) ได้ขัดแย้งกับงานวิจัยของผู้จัดทำเป็นอย่างมาก

สถานภาพ อภิปรายผลได้ว่า พนักงานที่สถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน ทำให้ไม่มีปัจจัยรอบข้างเข้ามามีผลกระทบต่อสถานภาพทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีนั้นไม่แปรเปลี่ยนไป ซึ่งขัดกับงานวิจัยของ (กมลชนก ละเลิง, 2562)

อายุของงาน อภิปรายผลได้ว่า อายุของงานมีการส่งผลต่อพนักงานมาก ซึ่งขัดกับงานวิจัยของ (จิรัฎฐ์ เอนกวิถิ, 2557) ที่ให้ข้อมูลไว้ว่า อายุของงานนั้นไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ต โดยการที่จะทำให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

ตำแหน่งงาน อภิปรายผลได้ว่า พนักงานอาจมีเป้าประสงค์ที่แตกต่างกัน มองคนละด้านกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ (จิรนนท์ ดวงคำ, 2551) ที่มองว่า เป้าประสงค์ไปในทิศทางเดียวกัน ให้พนักงานรู้สึกถึงความมีส่วนร่วมในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Strellioff) ที่ว่าด้วยเรื่องของความผูกพันในองค์กร (Engagement) ซึ่งมีความคล้ายกับ ทฤษฎีความผูกพัน (Commitment)

2. การอภิปรายผลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านบทบาทหน้าที่ อภิปรายผลได้ว่าพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี ซึ่งถ้าหากพนักงานสร้างผลงานในบทบาทหน้าที่ของตนเองนั้น ก็จะนำไปสู่ความจงรักภักดีอย่างสูงด้วยเช่นกัน เปรียบเสมือนกับทฤษฎีของ (Bruce Buchanan) ในเรื่องของความจงรักภักดี (Loyalty)

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อภิปรายผลได้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นย่อมมีส่วนสำคัญในการทำงานของพนักงานทั้งบริษัท เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเหมือนทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ (ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์, 2557)

ด้านลักษณะงานที่ทำ อภิปรายผลได้ว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในด้านที่สูง ซึ่งในงานวิจัยของ (ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ, 2557) พบว่า ลักษณะของงานที่ทำนั้นอาจจะมีผลทำให้ความท้าทายและบุคลากรส่วนใหญ่ยังคงมีความสุขในการทำงาน ซึ่งตรงกับทฤษฎีเรื่องความผูกพันองค์การ (Commitment) ของ (Mowday, Porter, and Steers)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อภิปรายผลได้ว่า การอยู่ร่วมกันของคนจำนวนมากๆ อาจจะต้องสร้างความสัมพันธ์กันเพื่อให้บริษัทน่าอยู่ และอาจจะช่วยให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น และจะทำให้การทำงานของพนักงานนั้นมีความสุขมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยห้าของ (Hygiene factors) ของ Herzberg

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อภิปรายผลได้ว่า การที่พนักงานทำงานแล้วได้เงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ควรเป็นค่าตอบแทนรูปแบบอื่นๆ มากกว่า เหมือนกับงานวิจัยของ (ดาบตำรวจ ภาคิน ศรีสังข์งาม, 2556) แต่ยังคงมีงานวิจัยที่ขัดแย้งของ (ธนาकर ชันธพัต, 2557)

ด้านโอกาสความก้าวหน้า อภิปรายผลได้ว่า งานที่พนักงานทำอยู่นั้น ทำให้ประสบความสำเร็จโดยรวม และผลของงานวิจัยนั้นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิราภรณ์ ศรีนิล, 2558) และเพื่อหาเป้าหมายต่อไปในการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงานเอง ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยของ (เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ, 2560)

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และทราบถึงระดับความจงรักภักดี และสามารถนำผลของการศึกษาไปใช้ประกอบข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริม และสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงานของบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และพัฒนากลยุทธ์ของบริษัท ให้เกิดการพัฒนาดได้ด้วยตนเอง และสามารถศึกษาข้อมูลในแต่ละด้านนำไปปรับปรุงการทำงานให้เกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นันทพร ชวนชอบ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อบริษัทอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2565 จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/>

ธัญธิภา แก้วแสง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2565 จาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream>

กมลชนก ละเลิง. (2562). ความจงรักภักดีของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565 จาก http://www.mbaoneday-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-2-1_1590483575.pdf

จิรนนท์ ดวงคำ. (2551). ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ : กรณีศึกษา บริษัทเวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2565 จาก <https://dric.nrct.go.th/Search/ShowFulltext/2/212373>

จิรภัทร เอนกวิถึ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2565 จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/5559/1/Research%28Complete%29.pdf>