

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้ม
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน
บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
ประภาศรี บุญญวัฒน์วินิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้ม
พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน
บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
ประกาศรี บุญญวัฒน์วินิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

ประภาศรี บุญญวัฒน์วณิชย์. (2549). ปัจจัยที่มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 254 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 27 - 32 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 20 – 24 เดือน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีด้านที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการสรรหาบุคลากร และด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

4. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีความคิดเห็นในด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นในด้านแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับแนวโน้มอาจจะทำต่อไป

5. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS INFLUENCING TOTAL SATISFACTION, AFFECTIVE WELL – BEING AND
BEHAVIOURAL TREND IN PERFORMANCE OF EMPLOYEES WHO WORK AT METRO
STATION OF BANGKOK METRO PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

PRAPASRI BOONYAWATVANICH

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2006

Prapasri Boonyawatvanich. (2549). *Factors influencing total satisfaction, affective well-being and behavioural trend in performance of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc.Prof. Somchai Hirankitti.

The purpose of this research was to study factors influencing total satisfaction, affective well-being and behavioural trend in performance of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited. The questionnaires were used for 254 target samples to collect data which were analyzed by percentage, mean, standard deviation, independent t-test, difference analysis by one-way analysis of variance, pair comparison analysis by Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient; and processed by Statistical Package for Social Science.

The research revealed that:

1. The majority of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited were men, 27 - 32 years old, single marital status, bachelor degree graduated, duration of work is 20 – 24 months, 10,001 – 15,000 baht income.
2. The employees' opinion towards overall of motivation factors in performance was at the good level. The opinion consisted of workplace, personnel relationship and colleagues' respect were at the good level.
3. The employees' opinion towards overall of human resources management factors was at the moderate level. The opinion consisted of recruitment, training and development were at the good level.
4. The employees' opinion towards total satisfaction and affective well-being were at the good level and the opinion of behavioural trend in performance of employees was at the level of to work continuously.
5. Employees of different personnel characteristics factors which are graduated level had different total satisfaction of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited at 0.05 statistically significant different level.

6. Motivation factors in performance correlated to total satisfaction of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited at 0.01 statistically significant level, at moderate level in the same direction.

7. Factors of human resources management correlated to total satisfaction of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited at 0.01 statistically significant level, at high level in the same direction.

8. Employees' total satisfaction correlated to affective well-being at 0.01 statistically significant level, at high level in the same direction.

9. Employees' affective well-being correlated to behavioural trend in performance of employees who work at metro station of Bangkok Metro Public Company Limited at 0.01 statistically significant level, at moderate level in the same direction.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญ
กิตติ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรอง
ศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ
เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือ
การวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณ
คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณบริษัทไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและ
สนับสนุนข้อมูลเพื่ออ้างอิงในงานวิจัยฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไป
ได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย
ตลอดจนผู้มีส่วนต่อความสำเร็จในงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนใน
การศึกษา รวมทั้งเพื่อนๆ MBA และคุณสารินทร์ คงภิบาล ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือแนะนำ
การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ
บิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จ
ในวันนี้

ประกาศรี บุญญวัฒน์วินิชย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบความคิดในการวิจัย	10
สมมติฐานในการวิจัย	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	12
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	14
จุดกำเนิดของแรงจูงใจ	14
ลักษณะของการจูงใจ.....	15
องค์ประกอบของแรงจูงใจ	15
ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์.....	15
ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์.....	17
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก	17
แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	18
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	19
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	19
หลักการบริหารงานบุคคล	22
แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ	23
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	23

ทฤษฎีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่.....	25
---------------------------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรม.....	26
ประวัติบริษัทผลิตไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
ความมุ่งหมายของการวิจัย	91
ความสำคัญของการวิจัย.....	92
สมมติฐานงานวิจัย.....	92
วิธีดำเนินการวิจัย.....	93
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	93
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล	97
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97

สรุปผลการวิจัย	98
----------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	101
การอภิปรายผล	105
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	109
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก. หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ข. หนังสือนำส่ง	116
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	125

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	48
3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่รวมใหม่ จำแนกตาม สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	51
4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงานรายด้าน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	53
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	54
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	55
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	57
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	60
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	62
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	63
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากรของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	65
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	66
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	67
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	69
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	71
18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	72
19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	73
20	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	73
21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	74
22	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรส มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	76
23	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	77
24	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD).....	78

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	79
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายด้าน	80
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจ ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	82
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจ ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายด้าน	83
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับ ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	85
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับ ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายข้อ	86
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับ แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	88
32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับ แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายข้อ	89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดง The Motivational Framwork	14
2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	16
3 แสดงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์	21
4 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย เกิดจากการลงทุนร่วมกันระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน โดยมีการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นเจ้าของโครงการ และผู้ให้สัมปทาน และบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BMCL) ในฐานะผู้รับสัมปทานในการเป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งโครงการ “รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” นี้ ได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ อันมีความหมายว่า “งานเฉลิมฉลองความเป็นมงคลแห่งความเป็นพระราชา” เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2542 และทรงเสด็จพระราชดำเนินเปิดการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2547

บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับสัมปทาน และเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 โดยงานในระยะแรกคือ การออกแบบ ผลิต จัดหา ติดตั้ง ทดสอบ และทดลองใช้งาน อุปกรณ์งานระบบ และระยะที่สอง คือการจัดโครงสร้างองค์กร ที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่สุดในระยะนี้คือการสรรหา และฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เนื่องจากบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่เป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน ดังนั้นจึงไม่มีพนักงานคนใดในบริษัทฯ จะสามารถทำงานได้โดยไม่มีการเรียนรู้ และการฝึกอบรม และนั่นเป็นหน้าที่หนึ่งของบริษัทฯ ที่จะต้องทำให้พนักงานของบริษัทฯ เป็นพนักงานที่มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร 4 อย่าง อันได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการนั้น บุคลากรเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรสามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารกิจการต่างๆ คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณสมบัติอันหาสหายยากที่จะหาสิ่งใดเปรียบ แม้จะมีการคิดค้นประดิษฐ์เครื่องจักรกลขึ้นมาทดแทนกำลังคน แต่ก็ยังไม่พ้นที่ต้องมีคนคอยควบคุมดูแลบำรุงรักษาหลายองค์การจึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรของตนมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นแก่ตัวพนักงาน (บรรยงค์ ไตจินดา. 2543 : 35) ดังนั้น บริษัทฯ ได้คำนึงถึงความสำคัญของพนักงานของบริษัทฯ โดยได้กำหนดเป็นนโยบายว่า “พนักงานคือทรัพยากรที่ล้ำค่าของบริษัทฯ”

แม้ว่าบริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร หรือมีนโยบายที่ดีเพียงใดก็ตาม หากแต่ทุกองค์กรย่อมต้องมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูง ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรืออาจมาจากปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมบุคลากร ดังนั้น การสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ จะทำให้องค์การเสียทั้งเงิน และเวลาในการดำเนินการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่ ดังนั้น องค์กรจึงต้องศึกษาและหาวิธีที่จะพัฒนานโยบาย และวิธีการที่จะจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเท และทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่ เช่น การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษา และสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร และสิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องการ ให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ในฐานะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพราะพนักงานที่สถานีเป็นผู้ที่ให้บริการโดยตรงกับลูกค้าของบริษัทฯ จึงเป็นพนักงานที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรมาก ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การนำผลการศึกษาวិจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาถึงความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติในการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงาน และเป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด
2. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ ของพนักงาน และนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอผู้บริหารระดับสูงของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ทราบถึงความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. เพื่อเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆ ต่อไปขององค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษา

เป็นพนักงานบริษัทผลิตไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สถานีผลิตไฟฟ้าได้ดินทั้ง 18 สถานี ได้แก่ สถานีผลิตไฟฟ้าได้ดินหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีสีลม สถานีลุมพินี สถานีคลองเตย สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีพระราม 9 สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดาภิเษก สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีสวนจตุจักร สถานีกำแพงเพชร และสถานีบางซื่อ จำนวนทั้งสิ้น 539 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2548 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัทผลิตไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทผลิตไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สถานีผลิตไฟฟ้าได้ดินทั้ง 18 สถานี จำนวน 230 คน ทำการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรกรณีทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane (Yamane. 1967 : 886-887)

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

0.05

แทนค่า

$$n = \frac{539}{[1 + (539)(0.05)^2]}$$

$$= 230 \text{ คน}$$

และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม จึงสำรองไว้ 10% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 23 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 253 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอนดังนี้ คือ (1) การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละ

สถานี (2) วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 21 ปี

1.2.2 21 – 26 ปี

1.2.3 27 – 32 ปี

1.2.4 33 – 38 ปี

1.2.5 39 – 44 ปี

1.2.6 มากกว่าหรือเท่ากับ 45 ปี

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 ปริญญาโท หรือสูงกว่า

1.5 ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.6 รายได้ต่อเดือน

1.6.1 ต่ำกว่า 10,001 บาท

1.6.2 10,001 – 15,000 บาท

1.6.3 15,001 – 20,000 บาท

1.6.4 20,001 – 25,000 บาท

1.6.5 25,001 – 30,000 บาท

1.6.6 30,001 บาทขึ้นไป

2. ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ด้านสถานที่ทำงาน
 - 2.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - 2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 2.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 2.5 ด้านความสำเร็จในการทำงาน
3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 3.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
 - 3.2 ด้านการสรรหาบุคลากร
 - 3.3 ด้านการทดสอบ และการคัดเลือก
 - 3.4 ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา
 - 3.5 ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น
 - 3.6 ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ
 - 3.7 ด้านพนักงาน และแรงงานสัมพันธ์
 - 3.8 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. **พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานี** หมายถึง พนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี ได้แก่ สถานีหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีสีลม สถานีลุมพินี สถานีคลองเตย สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานี

เพชรบุรี สถานีพระราม 9 สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดาภิเษก สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีสวนจตุจักร สถานีกำแพงเพชร และสถานีบางซื่อ ประกอบด้วยพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมสถานี รองเจ้าหน้าที่ควบคุมสถานี และพนักงานประจำสถานี

2. **ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินเกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคลากร และองค์กร โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน

3. **ด้านสถานที่ทำงาน** หมายถึง สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. **ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นตามความสามารถของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5. **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** หมายถึง การได้รับการยอมรับ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การได้รับการเอาใจใส่ดูแล ตลอดจนความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

6. **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับความเชื่อถือให้ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้รับการขอคำปรึกษา หรือขอความคิดเห็น ได้รับการยกย่องชมเชย และมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กร

7. **ด้านความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต้องการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และรู้สึกพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงานนั้น

8. **ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง นโยบาย และการปฏิบัติในการใช้พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ขององค์การ อันจะส่งผลให้องค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

9. **การวางแผนทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ ประกอบด้วย การพยากรณ์ความต้องการพนักงานจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และการวิเคราะห์งาน

10. **การสรรหาบุคลากร** หมายถึง กรรมวิธีในการแสวงหา และจูงใจบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ว่าง เพื่อให้มารับการคัดเลือกเป็นพนักงานของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

11. **การทดสอบ และการคัดเลือก** หมายถึง การจัดบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดให้เข้าทำงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

12. **การฝึกอบรม และการพัฒนา** หมายถึง การที่บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เพิ่มความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และการจัดหาการทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน

13. **ผลตอบแทน และผลประโยชน์อื่น** หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เช่น เงินเดือน โบนัส ซึ่งอาจจะมีการเพิ่ม หรือลดก็ได้ ตามสภาพเศรษฐกิจ และรายได้ขององค์การ รวมถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

14. **ความปลอดภัย และสุขภาพ** หมายถึง ความคุ้มครองพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากอุบัติเหตุในการทำงาน

15. **พนักงาน และแรงงานสัมพันธ์** หมายถึง การสร้างความเข้าใจภายในองค์กร อำนวยความสะดวกสบายเพื่อให้พนักงานมีชีวิตในการทำงานที่ดี สนับสนุนให้พนักงานมีความประพฤติที่ดีงาม ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของบริษัท รวมทั้งบำรุงขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

16. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การประเมินพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน โดยการวัด และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

17. **ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม** หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการทำงานใน

ทางบวกทั้งจากปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

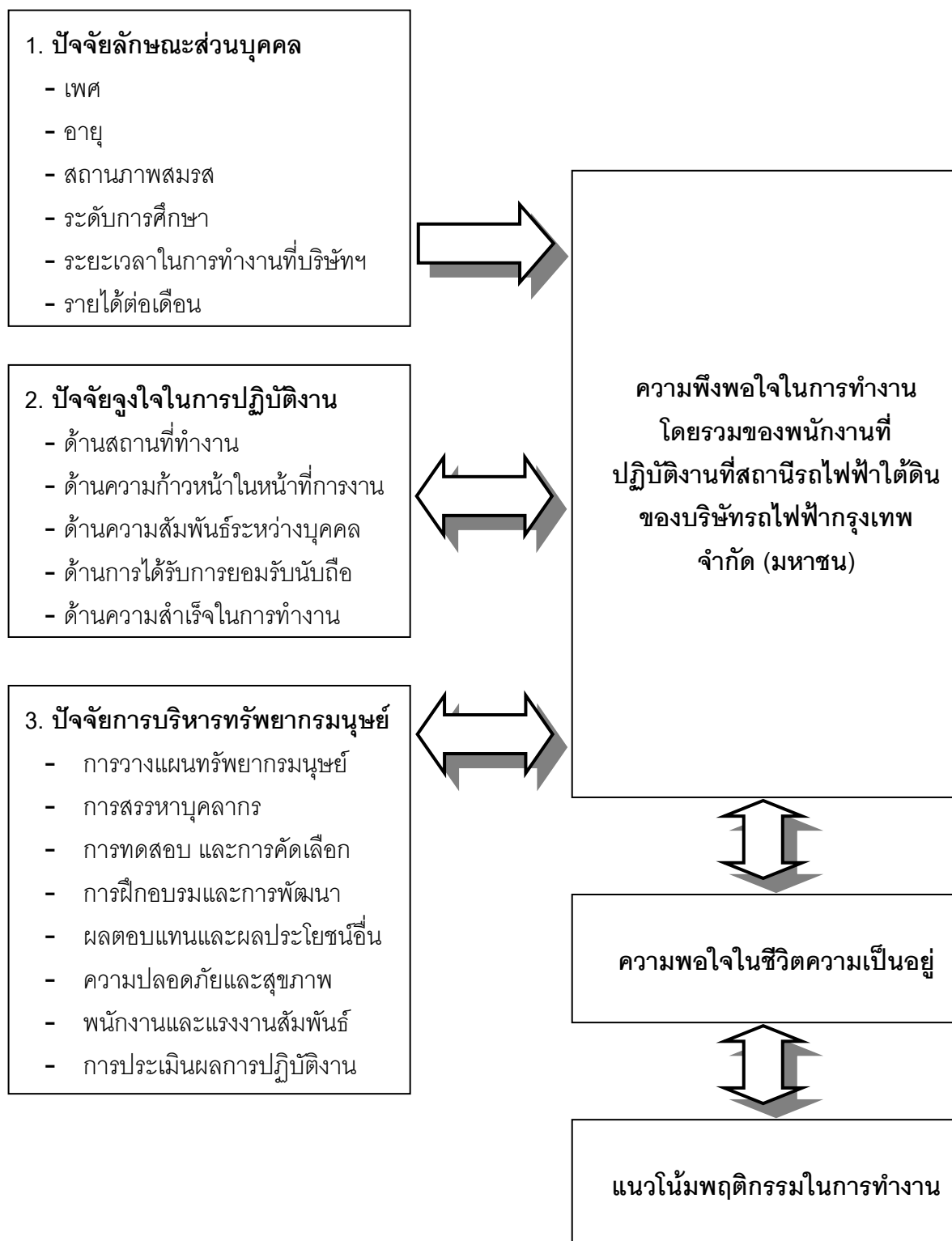
18. **ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน การกระทำ หรือการประพฤติปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

19. **แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน** หมายถึง ความต้องการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่ หรือการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กรอบความคิดในการวิจัย

“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” **ตัวแปรอิสระ**

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ
6. แนวคิด และทฤษฎีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
7. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน
8. ประวัติบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 41 – 42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

มณีวรรณ จัตราอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่าอัตราการลาหรืองานอย่างไม่เป็นเหตุผลลดน้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของทักษะการคิดวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงาน

พบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงาน หรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานสตรีมากขึ้น

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548 : 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์การต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

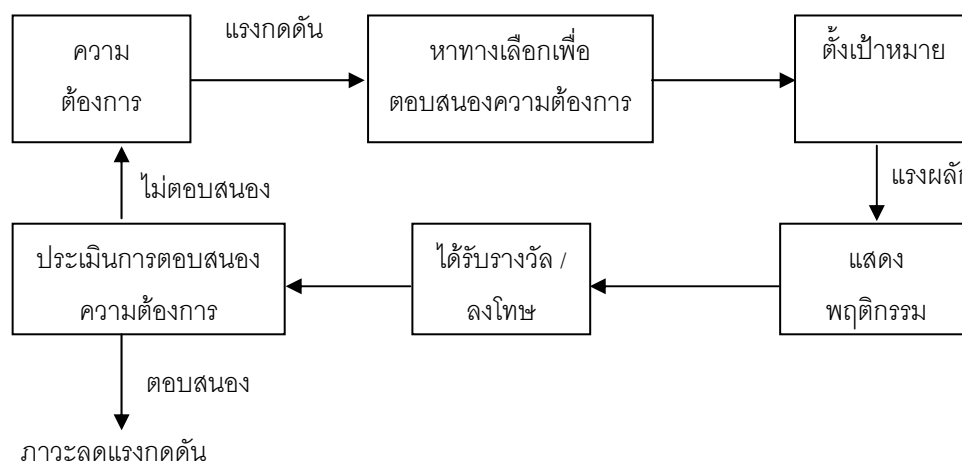
4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation)

การจูงใจ และการเสริมแรงเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การเกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ และความสำเร็จของตน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 81)

จุดกำเนิดของแรงจูงใจ

ภาวณิ เพชรสว่าง (2545 : 39 – 40) กล่าวว่า คนเราจะเกิดแรงจูงใจขึ้นมาได้ ต้องเริ่มจากมีความต้องการก่อน (Need) ซึ่งอาจเป็นความต้องการทางกายภาพ หรือความต้องการทางด้านจิตใจ และเมื่อความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need) จะก่อให้เกิดแรงกดดันหรือความเครียด (tension) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดัน (Drive) ให้บุคคลแสวงหาทางตอบสนอง (Search for ways to satisfied need) โดยคนเราอาจมีหลายทางเลือกในการตอบสนองนั้น ทั้งนี้คนเราจะเลือกเพียงหนทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดสำหรับเขา เพื่อตั้งเป็นเป้าหมาย (Choice of goal-directed behaviors) และแสดงพฤติกรรมไปตามเป้าหมายนั้น โดยการแสดงพฤติกรรมอาจจะทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ เช่นอาจได้รับรางวัลหรือการลงโทษ และหากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ลดความกดดัน หรือความเครียด (Reduction of tension) ซึ่งเรียกว่าการประเมินการตอบสนองความต้องการ



ภาพประกอบ1 : The Motivational Framework

ที่มา : ดัดแปลงจาก Moorhead, R.; & Griffin, R.W., 1989 : 119 – 120 ; Robbin 1996

ลักษณะของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นความต้องการ (Need) ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์การธุรกิจ การจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะการจูงใจที่ถูกต้อง และเหมาะสมจะกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจสามารถแบ่งเป็นส่วนประกอบย่อยได้ 3 ส่วนคือ

1. ทิศทาง หรือเป้าหมาย (Direction) คือสิ่งที่คนเราเลือกจะทำจากหลากหลายทางเลือกที่เป็นไปได้
2. ความเข้ม (Intensity) เป็นความชัดเจน หรือความพยายามในการตอบสนองตามทางเลือกที่ได้ตัดสินใจเลือกแล้ว
3. ความคงอยู่ (Persistence) ความคงอยู่ของพฤติกรรม และระยะเวลาที่คนเราจะมีความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง (Ivancevich., J.M. & Matteson, M.T., 1990)

ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้น ซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

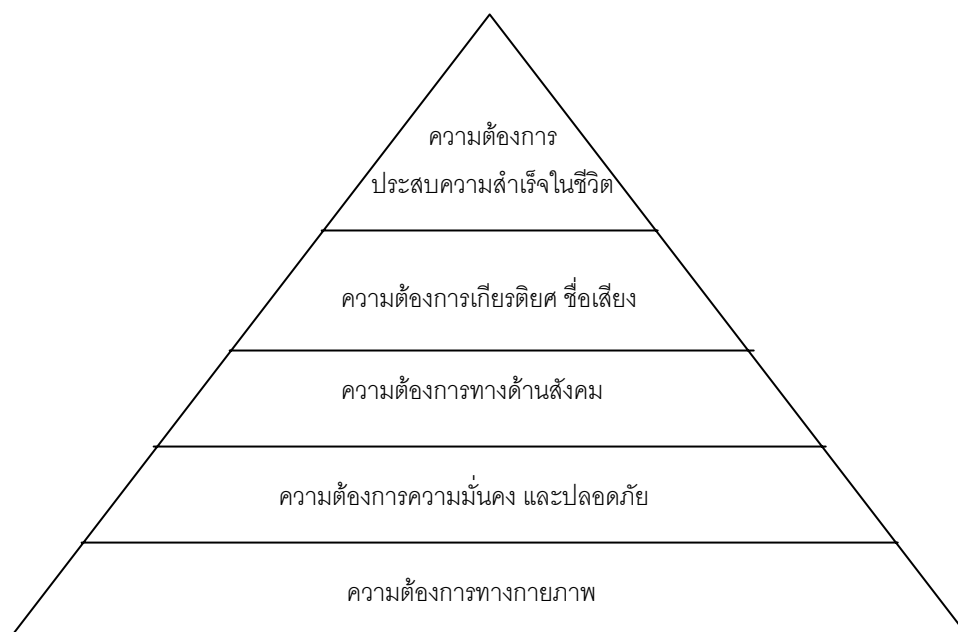
1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคง และปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นที่หนึ่งแล้ว ความต้องการในขั้นนี้ คือ ความต้องการในการป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย และมีความมั่นคงต่างๆ เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นหรือมีสถานภาพในสังคม ได้แก่ ต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม ต้องการได้รับความรักและความเอาใจใส่จากบุคคลที่ใกล้ชิด ความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นไปกว่าความต้องการทางด้านสังคม คือ ต้องการการยอมรับนับถือ การยกย่องสรรเสริญจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องให้เกียรติ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการที่เต็มใจใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง เช่น ความต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปรารถนา



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ ได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มาปรับปรุงเป็นทฤษฎี ERG ซึ่งย่อมาจาก

1. Existence (ความเป็นอยู่) เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงอยู่ โดยตรงกับความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยของมาสโลว์ในขั้นที่ 1 และ 2
2. Relatedness (ความสัมพันธ์) เป็นความปรารถนาที่จะดำรงความสัมพันธ์ต้องการมีความหมายในสังคม เทียบเท่ากับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 ของมาสโลว์
3. Growth (ความเติบโต) เป็นความปรารถนาภายในที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ ซึ่งตรงกับความต้องการในข้อที่ 5

โดยทฤษฎี ERG จะแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์อยู่ 3 ประเด็น คือ 1) ในเรื่องของส่วนประกอบที่จัดแบ่งกลุ่มความต้องการไว้แตกต่างกัน 2) ทฤษฎี ERG เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น แต่สามารถเกิดพร้อมกันได้ และ 3) หากความต้องการในลำดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมการตอบสนองความต้องการในลำดับต่ำจะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นแล้ว ทฤษฎี ERG ยังสอดคล้องกับแนวคิดสมัยใหม่มากกว่ามาสโลว์ ในเรื่องการคำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ตัวแปรทางการศึกษา พื้นฐานทางครอบครัว และสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม ที่มีอิทธิพลเปลี่ยนแปลงแรงขับเคลื่อนได้ (Robbins, S.P., 1996)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

เฟรดरिक เฮอริชเบอร์ก (เสริมศักดิ์ วิชาสารภณ. 2525 : 99 – 100) แนวคิดของทฤษฎีนี้คือ ปัจจัยในการทำงานถูกแยกออกจากกัน โดยปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivator Factor) เป็นสาเหตุของการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจที่เกิดจากงานที่ทำ ซึ่งเฮอริชเบอร์ก เชื่อว่าเป็นตัวหนูงำลึงให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นตัวทำให้เกิดความไม่พอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจจากภายนอก เช่น เงินเดือน กำไร ผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ของกิจกรรม สภาพแวดล้อมของการบริหารงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบทางแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ

3. แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แกกัน และกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรยงค์ ไตจินดา. 2543 : 372-374) มีดังนี้คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือ ต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิกร่วมกับคนอื่น

2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

- 2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน
- 2.2 ใ้บุคลากรรู้จุดมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์การ
- 2.3 ใ้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์การ โดยผู้บริหารพยายามกระทำใ้ผู้ใ้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน
- 2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติใ้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และใ้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 2.5 มีการใ้ผลประโยชน์ร่วมกัน
- 2.6 มีการทำงานเป็นทีม
- 2.7 ส่งเสริมใ้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อใ้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์การควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

- 3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ใ้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงจัง
- 3.2 มีความจริงใจที่จะทำใ้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน
- 3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นใ้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ
- 3.4 พยายามทำใ้ผู้อื่นรู้สึกว่ตนเองมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ
- 3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจผู้อื่น ใ้เกียรติ และยกย่องชมเชยผู้อื่น
- 3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ
- 3.7 สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์ที่ดี

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Objective) มีดังนี้ (สมชาย หิรัญภิตติ. 2542 : 10)

1. เพื่อจัดหาคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน
2. เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่ให้นานที่สุด
5. เพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : 5) หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร กิจกรรมทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)

เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการออกแบบงาน และวิเคราะห์งานก่อน

การออกแบบงาน (Job Design) เป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างงาน และการออกแบบกิจกรรมการทำงานเฉพาะอย่างของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (Byars; & Rue. 1997 : 84)

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับงาน (Ivancevich. 1998 : 708) เป็นกระบวนการที่มีระบบในการกำหนดทักษะหน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์กร (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 5)

2. การสรรหามนุษย์ (Recruitment)

เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์กรซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ (Ivancevich. 1998 : 711)

3. การคัดเลือก (Selection)

เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์การ และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 8)

4. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development)

การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Byars and Rue. 1997 : 712) หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 9) ส่วนการพัฒนา (Development) เป็นการจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในปัจจุบัน หรืออนาคต

5. ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits)

ผลตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน (Ivancevich. 1998 : 705) ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นๆ ส่วนผลประโยชน์ (Benefits) เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์การ (Byars; & Rue. 1997 : 531) เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health)

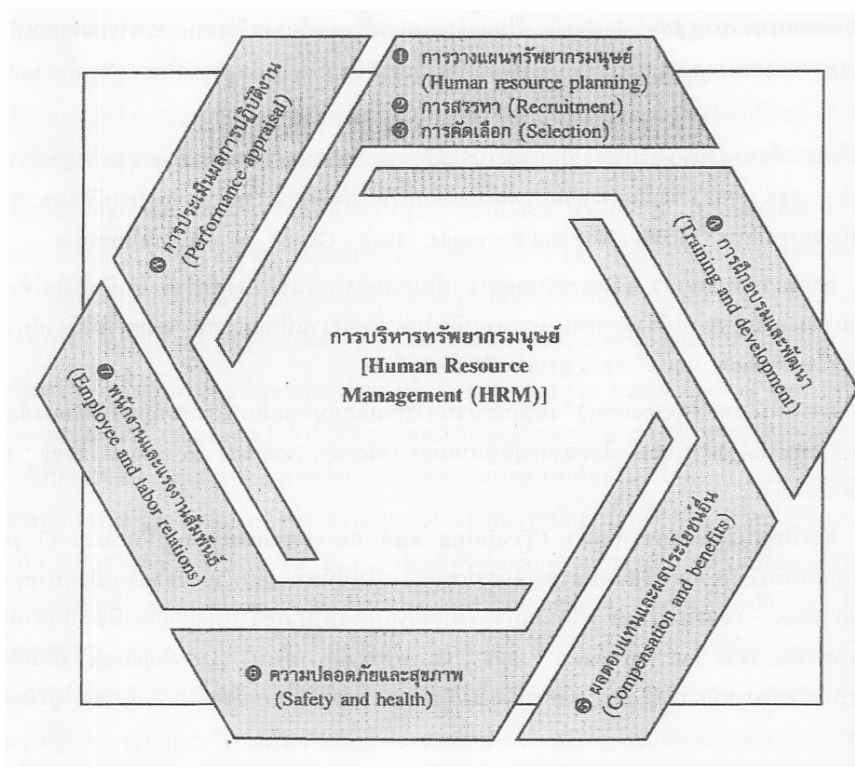
ความปลอดภัย (Safety) เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL - 8) สุขภาพ (Health) เป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (Ivancevich. 1998 : 709)

7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์

พนักงาน (Employee) เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) (Ivancevich. 1998 : 709)

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal)

เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพธ์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรง และพนักงาน



ภาพประกอบ3 แสดงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system)

ที่มา : Mondy, Noe; & Premeaux. (1999) : 5

หลักการบริหารงานบุคคล

การกำหนดหลักการบริหารงานบุคคลโดยทั่วไป ควรกำหนดไว้ดังนี้ (บรรยงค์ ไตจินดา. 2543 : 54 - 55)

1. ความเป็นธรรมในเรื่องอัตราค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และสภาพงาน (Working conditions)
2. แจ้งให้พนักงานได้รู้ข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง เป็นการบริหารงานแบบระบบเปิด (Open – management system) อย่างเหมาะสม
3. ทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Self – value oriented and accountability)
4. ความเป็นกันเองกับพนักงาน
5. จ่ายค่าจ้าง และค่าแรง โดยยึดถือความสามารถ
6. ต้องถือว่าพนักงานมีความสามารถด้วยกันทุกคน

จากหลักทั่วไปดังกล่าว สามารถจำแนกรายละเอียดเป็นแนวทางสำคัญได้ดังต่อไปนี้

หลักการสำคัญ 12 ประการ ในการจัดระบบบริหารงานบุคคล คือ

1. หลักความเสมอภาค โดยยึดหลักการเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถทุกคนมาสมัครเข้าทำงาน โดยไม่กีดกัน
2. หลักความสามารถ ยึดถือความรู้ ความสามารถ หลักคุณวุฒิเป็นเกณฑ์ในการเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนตำแหน่ง
3. หลักความมั่นคง ยึดหลักการปฏิบัติงานระยะยาว รวมทั้งการยึดหลักเหตุผลเมื่อมีปัญหาในการทำงาน
4. หลักความเป็นธรรมทางการเมือง ยึดหลักการปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดี ไม่ให้ความสำคัญกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะ
5. หลักการพัฒนา ยึดหลักการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยการสนับสนุน การพัฒนาบุคลากร การให้ความรู้ การอบรม มีการจัดระบบนิเทศ และการตรวจตราการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. หลักความเหมาะสม ยึดหลักการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน โดยการแต่งตั้งหรือมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ

7. หลักความยุติธรรม ยึดหลักคุณธรรม ไม่ให้ความสำคัญกับพรรคพวก มีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะการไม่เอาเปรียบ และล่วงเกินทางเพศ

8. หลักสวัสดิการ ยึดหลักการบริการ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร มีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ การรักษาสุขภาพ ความปลอดภัย

9. หลักเสริมสร้าง ได้แก่ ยึดหลักการเสริมสร้างจริยธรรม และคุณภาพ ทั้งในการป้องกันการกระทำผิด การผิดวินัยในการปฏิบัติงาน

10. หลักมนุษยสัมพันธ์ การให้ความสำคัญกับสังคม มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานด้วยกัน เพื่อการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน

11. หลักประสิทธิภาพ ยึดหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน โดยเน้นในด้านการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

12. หลักการศึกษาวิจัย และพัฒนา ยึดหลักการพัฒนาปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ และสามารถอยู่รอดได้ ระบบการบริหารงานที่ดี จำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อจะได้นำเทคนิควิทยาการต่างๆ มาพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

5. แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคนใด ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชรผุด. 2530:56-57)

LOCKE (1976) สรุปองค์ประกอบพื้นฐานไว้ดังนี้

1. งาน (WORK) เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้งานต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย จำนวนงานหรือปริมาณงานต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของคนหรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จและสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (PAY) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าจ้างแรงงานต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันด้วย

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (PROMOTION) ในการทำงานทุกคนตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (RECOGNITION) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ

5. ผลประโยชน์ (BENEFIT) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

6. สภาพการทำงาน (WORKING CONDITIONS) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (LEADER) บุคคลที่ทำงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับหัวหน้าแบบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน

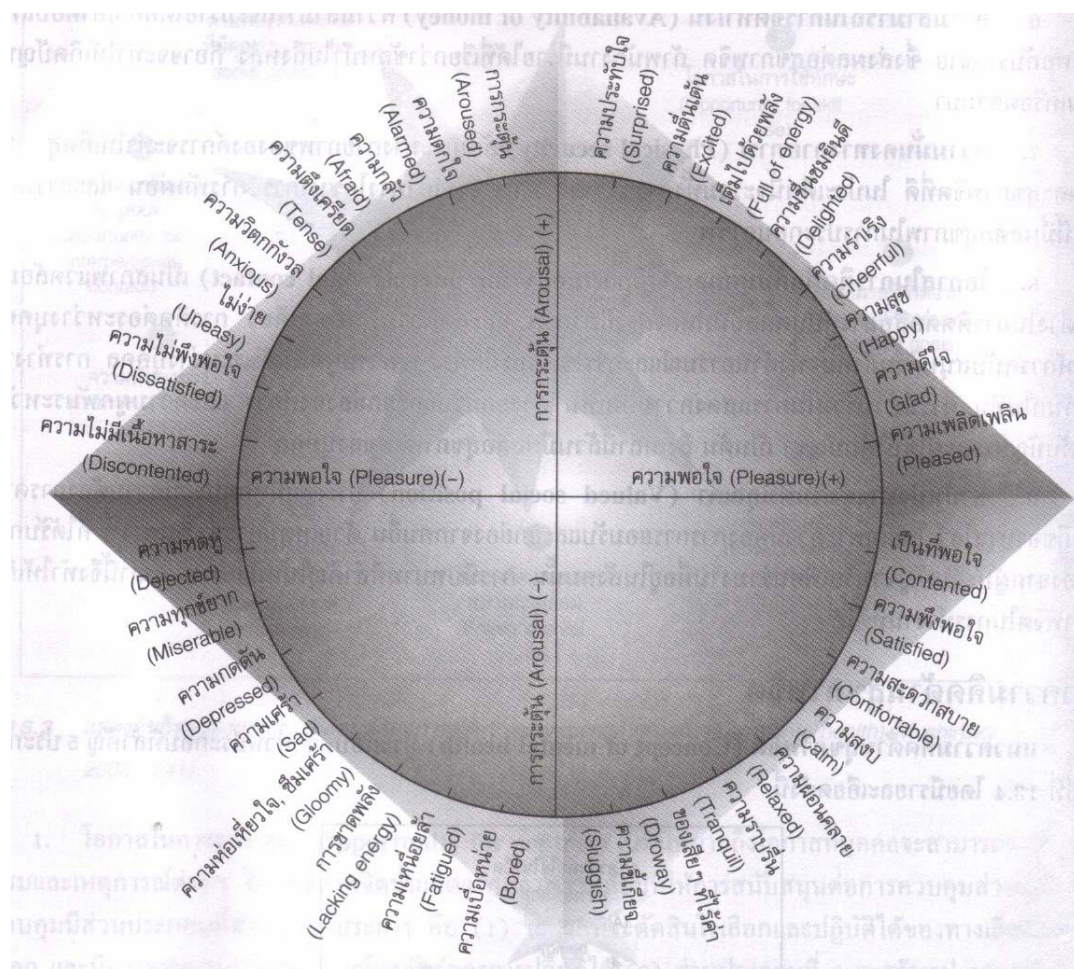
8. เพื่อนร่วมงาน (CO-WORKERS) เพื่อนร่วมงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

9. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (ORGANIZATION AND MANGEMENT) การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

6. ทฤษฎีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well – being)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญภิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) กล่าวว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย 2 ประการ (ตามทฤษฎีของ Muchinsky. 2003:344) คือ

1. ความพอใจ (Pleasure) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ
2. การกระตุ้นเร้า (Arousal) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ



ภาพประกอบ4 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ (Two dimensional model of affective well-being)

ที่มา : Muchinsky. (2003) : 344

7. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรม

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเป็นองค์ประกอบในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจองค์ประกอบ และตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะช่วยคาดคะเน หรือทำนาย สิ่งที่จะเกิดขึ้น และเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

พฤติกรรมองค์การที่ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ (System theory) (เทพนม เมืองแมน. 2529 : 4 - 14) ระบบหมายถึงกลุ่มของส่วนประกอบต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ และมีผลซึ่งกันและกัน ลักษณะของระบบในองค์การซึ่งประกอบด้วยบุคคลนั้น เป็นลักษณะระบบแบบเปิด ซึ่งบุคคลในองค์การ ตลอดจนองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งป้อนเข้า ได้แก่ วัสดุสิ่งของ เงิน ข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ขึ้นกับข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือบางองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลงช้า นอกจากนี้ระบบเปิดจะมีคุณลักษณะพิเศษ 2 อย่าง คือถ้าระบบถูกกระทบกระเทือน หรือมีอาการผิดปกติ จะมีปฏิกิริยาเกิดขึ้นในระบบนั้น เพื่อให้ระบบอยู่ในสมดุล

กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม องค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทศนคติ ค่านิยม และสภาวะการจิตใจ องค์ประกอบทั้ง 2 นี้ จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมของบุคคลเมื่อปฏิบัติไปแล้ว ย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นไปได้ทั้งลักษณะพอใจ และไม่พอใจแก่บุคคล ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความไม่พอใจมาสู่บุคคล บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ดังนี้



ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น และ ทำให้บุคคลชอบทำอะไรสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะส่งผลให้ทราบถึงสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคลในการที่จะกระทำพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนี้

สภาพของการทำงาน

การนิเทศงาน

การติดต่อสื่อสาร

สมาชิกร่วมงาน

การจัดการ

ค่าจ้าง

ลักษณะงาน

ทัศนคติ

+ ชอบ

- ไม่ชอบ

พฤติกรรม

8. ประวัติบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย

บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถือเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย โดยได้รับความเชื่อมั่นให้เป็นผู้รับสัมปทานการให้บริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 โดยมีอายุสัมปทานเป็นเวลา 25 ปี

บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นการร่วมลงทุนระหว่างกลุ่มผู้ลงทุนรายใหญ่ 3 กลุ่ม คือกลุ่ม ข. การช่าง กลุ่มแชนเซอร์ดี ปาร์ค และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ โดยมุ่งหวังจะพัฒนาบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานของประเทศไทยให้ดีขึ้น และเชื่อมั่นว่าการเดินทางโดยรถไฟฟ้าใต้ดินจะเป็นรูปแบบการเดินทางในอนาคต ซึ่งช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเมือง และช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรของชาติ

บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม

ความเป็นมาของโครงการ

โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon Line) เดิมมีชื่อว่า โครงการรถไฟฟ้ามหานครระยะแรก สายสีน้ำเงิน (MRTA Initial System Project – Blue Line) เส้นทางหัวลำโพง – ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ – บางซื่อ โดยมีการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. (Metropolitan Rapid Transit Authority of Thailand – MRTA) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งตาม “พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535” สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานเจ้าของโครงการ และรับผิดชอบในการดำเนินงาน

ชื่อโครงการ “รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” อันมีความหมายว่า “งานเฉลิมความเป็นมงคลแห่งความเป็นพระราชา” นั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระกรุณาธิคุณโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อดังกล่าวให้แก่อรฟม. เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2542

ลักษณะโครงการรถไฟฟ้าใต้ดิน

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเส้นทางในระยะแรกจากหัวลำโพง ถึงบางซื่อ เป็นเส้นทางใต้ดินตลอดสาย รวมระยะทางทั้งสิ้นประมาณ 20 กิโลเมตร มีสถานี (Station) ทั้งหมด 18 สถานี คือ

1. **สถานีหัวลำโพง** (Hua Lamphong) อยู่ที่ดินพระรามที่ 4 บริเวณจุดตัดหัวถนนรองเมือง และถนนมหาพฤฒาราม หน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง
2. **สถานีสามย่าน** (Sam Yan) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 บริเวณทางแยกถนนพญาไท และถนนสี่พระยากับถนนพระรามที่ 4 หน้าวัดหัวลำโพง
3. **สถานีสีลม** (Si Lom) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 ปากทางแยกถนนสีลม ได้สะพานลอยไทย – ญี่ปุ่น หน้าโรงแรมดุสิตธานี
4. **สถานีลุมพินี** (Lumpini) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 บริเวณสี่แยกพระรามที่ 4 - วิทย์ / สาทร ตรงข้ามโรงเรียนเตรียมทหาร (เดิม) บริเวณสะพานลอยไทย – เบลเยี่ยม
5. **สถานีคลองเตย** (Klong Toei) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 บริเวณสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย
6. **สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์** (Queen Sirikit National Convention Centre) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก ตรงข้ามศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ข้างซอยไฟสิงห์โต
7. **สถานีสุขุมวิท** (Sukhumvit) อยู่ตามแนวถนนอโศก กลางสี่แยกอโศก – สุขุมวิท หน้าตลาดอโศก

8. **สถานีเพชรบุรี** (Phetchaburi) อยู่ตามแนวถนนอโศก – เพชรบุรี ใกล้สถานทูตญี่ปุ่น
9. **สถานีพระราม 9** (Phra Ram 9) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก บริเวณสี่แยกพระรามที่ 9 หน้าอาคารฟอร์จูนทาวน์
10. **สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย** (Thailand Cultural Centre) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก หน้าอาคารไทยประกันชีวิต
11. **สถานีห้วยขวาง** (Huai Khwang) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก บริเวณกลางสี่แยกห้วยขวาง
12. **สถานีสุทธิสาร** (Sutthisan) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก บริเวณกลางสี่แยกสุทธิสาร
13. **สถานีรัชดาภิเษก** (Ratchadaphisek) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก บริเวณหน้าอาคารปลาทองกะรัต
14. **สถานีลาดพร้าว** (Lat Phrao) อยู่ตามแนวถนนลาดพร้าว บริเวณลาดพร้าว ซอย 21
15. **สถานีพหลโยธิน** (Phahon Yothin) อยู่บริเวณสามแยกปากทางถนนลาดพร้าวใกล้ตลาดสด
16. **สถานีสวนจตุจักร** (Chatuchak Park) อยู่ตามแนวพหลโยธินในสวนจตุจักร ตรงข้ามสถานีขนส่งสายเหนือ (เดิม)
17. **สถานีกำแพงเพชร** (Kamphaeng Phet) อยู่ตรงข้ามองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อตก.) บริเวณหน้าตลาดนัดสวนจตุจักร
18. **สถานีบางซื่อ** (Bang Sue) อยู่บริเวณสถานีรถไฟบางซื่อ ใกล้กับโรงงานปูนซีเมนต์ไทย

เวลาให้บริการ

ทุกวัน เวลา 06.00 น. ถึง 24.00 น.

ความถี่ ไม่เกิน 5 นาที สำหรับชั่วโมงเร่งด่วน

ไม่เกิน 10 นาที สำหรับชั่วโมงปกติ

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไชยรุท ตริสกุล (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้าน ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และเป็นรายด้านทั้งหมด 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน

พวงเพชร วงศ์เยี่ยม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11 – 20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รายได้ และสวัสดิการ

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าเพศและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน สำหรับในด้านของแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน และแรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย ในส่วนของเรื่องผลตอบแทนพบว่า พนักงานมีความต้องการให้ธนาคารปรับฐานเงินเดือนมากที่สุด รองลงมาคือการเบิกค่ารักษาพยาบาลบิดา มารดา บุตร ส่วนที่เหลือคือ บริการรถรับส่งฟรี เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรม การให้เงินรางวัล เพิ่มวงเงินค่าทันตกรรม ชุดทำงานฟรี ส่วนเพิ่มจำนวนค่าครองชีพ เพิ่มวงเงินค่าเล่าเรียนบุตร ค่าครองการตักงาน และเพิ่มเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามลำดับ

ปริญญา ทองเจริญ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติความพึงพอใจ และ แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานยาสูบที่มีผลต่อความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานที่ทำของพนักงานกองมวนบุหรี่ โรงงานผลิตที่ 4 อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับที่อาจจะทำแน่นอน สำหรับการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับสภาพความปลอดภัยโดยรวม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยโดยรวมกับความพึงพอใจโดยรวมต่องานที่ทำ และ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการทำงาน การศึกษาดังกล่าว พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางอยู่ในทิศทางเดียวกัน

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์จำกัด เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่า ระดับความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความสนใจที่อยู่ในระดับสูงเล็กน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความสนใจที่อยู่ในระดับสูงปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม ประเทศไทย จำกัด พบว่า ทัศนคติการทำงานด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ด้านทัศนคติการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

และอยู่ระดับต่ำ ทักษะการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การปฏิบัติงานด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทักษะการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออก
จากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีสีลม สถานีลุมพินี สถานีคลองเตย สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีพระราม 9 สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดาภิเษก สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีสวนจตุจักร สถานีกำแพงเพชร และสถานีบางซื่อ จำนวนทั้งสิ้น 539 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2548 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถานีหัวลำโพง	27	คน
2. สถานีสามย่าน	35	คน
3. สถานีสีลม	36	คน
4. สถานีลุมพินี	37	คน
5. สถานีคลองเตย	31	คน
6. สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	30	คน
7. สถานีสุขุมวิท	29	คน
8. สถานีเพชรบุรี	27	คน
9. สถานีพระราม 9	30	คน
10. สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	32	คน
11. สถานีห้วยขวาง	28	คน

12. สถานีสุทธีสาร	28	คน
13. สถานีรัชดาภิเษก	27	คน
14. สถานีลาดพร้าว	28	คน
15. สถานีพหลโยธิน	29	คน
16. สถานีสวนจตุจักร	29	คน
17. สถานีกำแพงเพชร	26	คน
18. สถานีบางซื่อ	30	คน

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 539 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 539 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรจากการใช้สูตร ของ Taro Yamane (Yamane 1976) โดยให้ความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง 230 คน ดังนี้

Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน (0.05)

ดังนั้น ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{539}{1 + 539(0.05)^2}$$

$$n = 230 \text{ คน}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 230 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% เท่ากับ 23 คน รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 253 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอน คือ (1) การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานี โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้สัดส่วนของพนักงานแต่ละสถานี ดังนี้

สถานี	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หัวลำโพง	27	13
สามย่าน	35	16
สีลม	36	17
ลุมพินี	37	17
คลองเตย	31	15
ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	30	14
สุขุมวิท	29	14
เพชรบุรี	27	13
พระราม 9	30	14
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	32	15
ห้วยขวาง	28	13
สุทธิสาร	28	13
รัชดาภิเษก	27	13
ลาดพร้าว	28	13
พหลโยธิน	29	14
สวนจตุจักร	29	14
กำแพงเพชร	26	12
บางซื่อ	30	14
รวม	539	254

(2) วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดกรอบความคิดในงานวิจัย และศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open – Ended) และคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด 5 ข้อ และแบบคำถามปลายเปิด 1 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scales)
6. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน และ**ส่วนที่ 3 :** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด 28 ข้อ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ข้อ ด้านการสรรหาบุคลากร จำนวน 4 ข้อ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก จำนวน 4 ข้อ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 5 ข้อ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น จำนวน 3 ข้อ ด้าน

พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ค่อนข้างเห็นด้วย	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 และ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็น ข้อคำถามเชิงบวก	ระดับความคิดเห็น ข้อคำถามเชิงลบ
1.00 – 1.80	ไม่ดีอย่างมาก	ดีอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่ดี	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง	ปานกลาง
3.41 – 4.20	ดี	ไม่ดี
4.21 – 5.00	ดีอย่างมาก	ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ทั้ง 18 สถานี มี 1 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด ตัวอย่างเช่น

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมภายในบริษัทของท่าน

พอใจอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่พอใจอย่างมาก
5 4 3 2 1

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจอย่างมาก	5
พอใจ	4
ปานกลาง	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างมาก	1

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 5 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
1.00 – 1.80	ไม่ดีอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	ดี
4.21 – 5.00	ดีมาก

ส่วนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) มี 1 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด ตัวอย่างเช่น

ท่านจะทำงานกับบริษัทนี้ต่อไปหรือไม่

ท่านจะทำงานกับ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ท่านจะไม่ทำงานกับ
บริษัทนี้ต่อไปแน่นอน 5 4 3 2 1 บริษัทนี้ต่อไปแน่นอน

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

ระดับแนวโน้มในการทำงาน	คะแนน
ทำต่อไปแน่นอน	5
อาจจะทำต่อไป	4
อาจจะทำหรือไม่ทำ	3
อาจจะไม่ทำแน่นอน	2
ไม่ทำต่อไปแน่นอน	1

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 6 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับแนวโน้มในการทำงาน
1.00 – 1.80	ไม่ทำต่อไปแน่นอน
1.81 – 2.60	อาจจะไม่ทำ
2.62 – 3.40	อาจจะทำหรือไม่ทำ
3.41 – 4.20	อาจจะทำต่อไป
4.21 – 5.00	ทำต่อไปแน่นอน

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือเรียกว่า ความเที่ยงตรง เป็นเทคนิคที่ใช้วัดเครื่องมือว่าให้สอดคล้องกัน หรือคล้ายกัน หรือเหมือนกันหรือไม่ หรือกล่าวได้ว่า Reliability เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยที่เมื่อนำเครื่องมือนั้นมาวัดหลายๆ ครั้ง ผลที่ได้จะต้องเหมือนกัน หรือมีความสอดคล้องกัน เช่น การถามคำถามเดียวกันหลายๆ ครั้ง คำตอบต้องเหมือนกันหรือไปในทางเดียวกัน ในที่นี้ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ หรือพูดง่ายๆ ว่าเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบ สัมประสิทธิ์ Alpha ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถาม โดย

$$\text{Cronbachs Alpha} = \frac{k(\overline{\text{covariance}}/\overline{\text{variance}})}{1 + (k - 1)(\overline{\text{covariance}}/\overline{\text{variance}})}$$

k	=	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.823

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 254 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานในแต่ละสถานีตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 254 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ต่อไป

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) α แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 และส่วนที่ 6 โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 และส่วนที่ 6 โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ และสถานภาพสมรส กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2534:178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ f-test Independent ตอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือความแตกต่างกันของตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 331)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
โดยมี df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม ($k - 1$)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม ($n - k$)
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทนค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.4 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) โดยจะตอบสมมติฐานข้อที่ 2 ข้อที่ 3 ข้อที่ 4 และข้อที่ 5

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนน X
ΣY	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
ΣY^2	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
ΣXY	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง

ค่า r เป็นค่า - แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นค่า + แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (หนังสือ SPSS for Windows หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย, ธวัชชัย งามสันติวงศ์. โรงพิมพ์เซ็นจูรี ปี 2543 หน้า 478) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่	0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่	0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่	0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่	0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่	0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้บริโภครุ่นตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐาน
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงเป็นความถี่ค่าเปอร์เซ็นต์หรือร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	63.0
หญิง	94	37.0
รวม	254	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 – 26 ปี	74	29.1
27 – 32 ปี	133	52.4
33 – 38 ปี	39	15.4
39 – 44 ปี	8	3.1
รวม	254	100.0
3.สถานภาพสมรส		
โสด	209	82.3
สมรส	41	16.1
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4	1.6
รวม	254	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	11.4
ปริญญาตรี	213	83.9
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	12	4.7
รวม	254	100.0
5. ระยะเวลาในการทำงาน ที่บมจ.รถไฟฟ้ากรุงเทพ		
5 - 9 เดือน	19	7.5
10 - 14 เดือน	33	13.0
15 - 19 เดือน	1	0.4
20 - 24 เดือน	103	40.5
25 – 28 เดือน	98	38.6
รวม	254	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,001 บาท	32	12.6
10,001 – 15,000 บาท	126	49.6
15,001 – 20,000 บาท	44	17.3
20,001 – 25,000 บาท	16	6.3
25,001 บาทขึ้นไป	35	13.8
30,001 บาทขึ้นไป	1	0.4
รวม	254	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 254 คน จำแนกเป็นตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนพนักงานที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37

อายุ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 27 – 32 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 – 26 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 33 – 38 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และลำดับสุดท้ายเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 39 – 44 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

สถานภาพสมรส พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และลำดับสุดท้ายเป็นพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ระดับการศึกษา พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญา

ตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และลำดับสุดท้ายเป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 20 - 24 เดือน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 25 - 28 เดือน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 14 เดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 - 9 เดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 15 - 19 เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ถัดมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ลำดับสุดท้ายเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

จากการวิเคราะห์จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีจำนวน และค่าร้อยละอยู่ในระดับที่น้อย ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อมูลด้านสถานภาพหมาย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ออกเนื่องจากมีค่าน้อยกว่าร้อยละ 5 ของข้อมูลสถานภาพทั้งหมด และทำการรวมกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนเหมาะสมในด้านรายได้ต่อเดือน โดยได้กลุ่มตัวอย่างที่รวมใหม่ดังนี้

ตาราง 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่รวมใหม่ในด้านสถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	209	83.6
สมรส	41	16.4
รวม	250	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,001 บาท	32	12.6
10,001 – 15,000 บาท	126	49.6
15,001 – 20,000 บาท	44	17.3
20,001 – 25,000 บาท	16	6.3
25,001 บาทขึ้นไป	36	14.2
รวม	254	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพสมรส และด้านรายได้ต่อเดือนที่ทำการจัดกลุ่มใหม่เพื่อใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สถานภาพสมรส พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

รายได้ต่อเดือน พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และลำดับสุดท้ายพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
รายด้าน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านสถานที่ทำงาน	3.58	0.60	ดี
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.28	0.71	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.92	0.53	ดี
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.56	0.51	ดี
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.30	0.43	ปานกลาง
รวม	3.53	0.39	ดี

จากตาราง 4 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายด้านตามลำดับดังนี้

1. ด้านสถานที่ทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51

5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านสถานที่ทำงาน			
1. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ	4.03	0.85	ดี
2. เสียงจากสภาพแวดล้อมไม่รบกวนท่านขณะปฏิบัติงาน [#]	3.28	1.11	ปานกลาง
3. อุณหภูมิบริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	3.33	1.08	ปานกลาง
4. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.96	0.82	ดี
5. มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ	3.27	1.10	ปานกลาง
รวม	3.58	0.60	ดี

[#] เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถาม และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 5 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน มีระดับ ความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ซึ่ง สามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้า ใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

2. เสี่ยงจากสภาพแวดล้อมไม่รบกวนท่านขณะปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11

3. อุณหภูมิบริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความเหมาะสม พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08

4. บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

5. มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน			
1. ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ	3.92	0.84	ดี
2. ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงาน และความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง	3.24	1.06	ปานกลาง
3. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานมีมาก [#]	3.13	1.09	ปานกลาง
4. การเลื่อนตำแหน่งของท่านในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก	2.94	0.97	ปานกลาง
5. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า	3.15	0.92	ปานกลาง
รวม	3.28	0.71	ปานกลาง

[#] เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถาม และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 6 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.71 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

2. ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงาน และ ความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06

3. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานมีมาก พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09

4. การเลื่อนตำแหน่งของท่านในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก พบว่า พนักงานที่ ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปาน กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

5. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
1. ท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่านคนปัจจุบัน	3.60	0.96	ดี
2. ท่านรู้สึกเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานในสถานีเดียวกัน	4.23	0.67	ดีอย่างมาก
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสถานีมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	4.00	0.69	ดี
4. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	4.06	0.68	ดี
5. ท่านทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	3.72	0.81	ดี
รวม	3.92	0.53	ดี

จากตาราง 7 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่านคนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

2. ท่านรู้สึกเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานในสถานีเดียวกัน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

3. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสถานี่มีความสัมพันธ์ดีต่อกัน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

5. ท่านทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
1. ความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน	3.22	0.81	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.59	0.71	ดี
3. หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำเสมอ	3.19	0.74	ปานกลาง
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อมีปัญหา	3.55	0.76	ดี
5. ท่านมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองเสมอ	4.23	0.66	ดีอย่างมาก
รวม	3.56	0.51	ดี

จากตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

2. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

3. หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำเสมอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

4. เพื่อนร่วมงานของท่านมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อมีปัญหา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

5. ท่านมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองเสมอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและดีกว่าที่ตั้งไว้เสมอ	3.60	0.69	ดี
2. เมื่อท่านทำงานง่ายเสร็จแล้วท่านปรารถนาที่จะทำงานที่ยากขึ้น [#]	4.02	0.83	ดี
3. ท่านทำงานทุกวันเพราะต้องการเงินมากกว่าต้องการให้ตนพบความสำเร็จ	2.44	1.15	ไม่ดี
4. ท่านประทับใจความสำเร็จในงานที่ทำอยู่	3.14	0.94	ปานกลาง
5. ท่านต้องการให้ผู้อื่นยกย่องเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าความพึงพอใจของตน	3.28	1.02	ปานกลาง
รวม	3.30	0.43	ปานกลาง

[#] เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถาม และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและดีกว่าที่ตั้งไว้เสมอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

2. เมื่อท่านทำงานง่ายเสร็จแล้วท่านปรารถนาที่จะทำงานที่ยากขึ้น พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

3. ท่านทำงานทุกวันเพราะต้องการเงินมากกว่าต้องการให้ตนพบความสำเร็จ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.15

4. ท่านประทับใจความสำเร็จในงานที่ทำอยู่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

5. ท่านต้องการให้ผู้อื่นยกย่องเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าความพึงพอใจของตน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากร มนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงาน สัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.24	0.68	ปานกลาง
ด้านการสรรหาบุคลากร	3.68	0.71	ดี
ด้านการทดสอบและการคัดเลือก	3.35	0.87	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	4.15	0.57	ดี
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	2.73	0.96	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	3.57	0.65	ดี
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์	2.89	0.90	ปานกลาง
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.16	0.90	ปานกลาง
รวม	3.41	0.56	ดี

จากตาราง 10 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68
2. ด้านการสรรหาบุคลากร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71
3. ด้านการทดสอบและการคัดเลือก พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87
4. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

5. ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

6. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

7. ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

8. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์			
1. บริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่	2.56	1.08	ไม่ดี
2. บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงานของท่านอย่างเหมาะสม	2.79	1.00	ปานกลาง
3. ท่านทราบถึงหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่	4.18	0.76	ดี
4. บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน (Job Specification) ได้อย่างเหมาะสม	3.26	0.97	ปานกลาง
5. งานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งในปัจจุบัน	3.43	0.92	ดี
รวม	3.24	0.68	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. บริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.08

2. บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงานของท่านอย่างเหมาะสม พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

3. ท่านทราบถึงหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

4. บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน (Job Specification) ได้อย่างเหมาะสม พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

5. งานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งในปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการสรรหาบุคลากร			
1. ท่านพอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่งจากภายใน	3.99	1.02	ดี
2. ท่านทราบข้อมูลการเปิดรับสมัครตำแหน่งงานว่างสำหรับผู้สมัครจากภายในเมื่อมีการรับสมัครเสมอ	3.90	0.82	ดี
3. บริษัทฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	3.27	1.06	ปานกลาง
4. บริษัทฯ มีการกำหนดเกณฑ์ในการรับสมัครที่ชัดเจน	3.57	0.89	ดี
รวม	3.68	0.71	ดี

จากตาราง 12 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสรรหาบุคลากร มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านพอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่งจากภายใน พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

2. ท่านทราบข้อมูลการเปิดรับสมัครตำแหน่งงานว่างสำหรับผู้สมัครจากภายในเมื่อมีการรับสมัครเสมอ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

3. บริษัทฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06

4. บริษัทฯ มีการกำหนดเกณฑ์ในการรับสมัครที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน หรือหน้าที่ของ ตำแหน่งงานนั้น พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือกของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการทดสอบและการคัดเลือก			
1. การทดสอบของบริษัทฯ มีมาตรฐานและ เที่ยงตรง	3.34	0.94	ปานกลาง
2. บริษัทฯ มีการคัดเลือกที่ยุติธรรม	3.25	1.01	ปานกลาง
3. วิธีการสัมภาษณ์ในการคัดเลือกมี ประสิทธิภาพดี	3.49	0.94	ดี
4. บริษัทฯ มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสม กับงาน	3.31	0.91	ปานกลาง
รวม	3.35	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการทดสอบ และการคัดเลือก มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. การทดสอบของบริษัท มีมาตรฐานและเที่ยงตรง พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

2. บริษัท มีการคัดเลือกที่ยุติธรรม พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

3. วิธีการสัมภาษณ์ในการคัดเลือกมีประสิทธิภาพดี พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94

4. บริษัท มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา			
1. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ และเกิดความผูกพันกับพนักงานด้วยกันจากการปฐมนิเทศ	3.95	0.85	ดี
2. ท่านเห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศพนักงาน	4.18	0.75	ดี
3. บริษัท มีการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพียงพอให้กับท่าน	3.92	0.81	ดี
4. การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) จะทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น	4.43	0.67	ดีอย่างมาก
5. หลังจากฝึกอบรม ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง	4.26	0.71	ดีอย่างมาก
รวม	4.15	0.57	ดี

จากตาราง 14 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการฝึกอบรม และการพัฒนา มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ และเกิดความผูกพันกับพนักงานด้วยกันจากการปฐมนิเทศ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

2. ท่านเห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศพนักงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

3. บริษัท มีการจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพียงพอให้กับท่าน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

4. การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) จะทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

5. หลังจากฝึกอบรม ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดีอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น			
1. ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ	2.83	1.13	ปานกลาง
2. จำนวนวันหยุดที่บริษัทฯ กำหนดให้มีความเหมาะสม	2.78	1.17	ปานกลาง
3.สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีเพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน	2.57	1.06	ไม่ดี
รวม	2.73	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.13

2. จำนวนวันหยุดที่บริษัทฯ กำหนดให้มีความเหมาะสม พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17

3. สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีเพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ			
1. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.37	0.91	ปานกลาง
2. ท่านปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน [#]	3.51	1.04	ดี
3. อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.83	0.84	ดี
รวม	3.57	0.65	ดี

[#] เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถาม และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 16 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการความปลอดภัยและสุขภาพ มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

2. ท่านปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04

3. อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์			
1. เมื่อท่านได้รับความไม่สะดวกในการทำงาน ท่านสามารถร้องเรียนผ่านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัท	2.82	1.14	ปานกลาง
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากแรงงานสัมพันธ์	2.95	0.95	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าแรงงานสัมพันธ์สามารถสร้างความเข้าใจภายในองค์กรได้ดี	2.89	1.02	ปานกลาง
รวม	2.89	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. เมื่อท่านได้รับความไม่สะดวกในการทำงาน ท่านสามารถร้องเรียนผ่านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัท พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.14

2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากแรงงานสัมพันธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

3. ท่านคิดว่าแรงงานสัมพันธ์สามารถสร้างความเข้าใจภายในองค์กรได้ดี พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน			
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม	2.96	1.02	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในบริษัทฯ	3.36	0.96	ปานกลาง
รวม	3.16	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02

2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในบริษัทฯ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมภายในบริษัทของท่าน	3.46	0.81	พอใจ

จากตาราง 19 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมภายในบริษัท มีระดับความพึงพอใจ พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกอย่างไร	3.03	0.89	ปานกลาง
2. ท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่	3.64	0.92	ดี
3. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร	3.77	0.76	ดี
4. หากท่านต้องทำงานล่วงเวลา ท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด	3.20	1.05	ปานกลาง
5. เมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่	3.43	0.93	ดี
รวม	3.41	0.65	ดี

จากตาราง 20 แสดงระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ มีระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้

1. ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกอย่างไร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

2. ท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

3. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

4. หากท่านต้องทำงานล่วงเวลา ท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05

5. เมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ แนวโน้ม
ท่านจะทำงานกับบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไปหรือไม่	3.98	1.00	อาจจะทำต่อไป

จากตาราง 21 แสดงระดับแนวโน้มในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน คือ ท่านจะทำงานกับรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไปหรือไม่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีระดับแนวโน้มในการทำงาน อาจจะทำต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และสรุปสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรส จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 สำหรับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรสที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการ		t-test for Equality of Means				
ทำงาน		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ด้านเพศ	ชาย	3.44	0.84	-0.595	252	0.553
	หญิง	3.50	0.76			
ด้านสถานภาพสมรส	โสด	3.50	0.79	1.544	248	0.124
	สมรส	3.29	0.81			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกเป็นด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรสของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test ในการทดสอบ พบว่า ด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรสมีค่า Sig. เท่ากับ 0.553 และ 0.124 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.312	0.437	0.668	0.573
	ภายในกลุ่ม	250	163.794	0.655		
	รวม	253	165.106			
2. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.073	2.037	3.174*	0.044
	ภายในกลุ่ม	251	161.033	0.642		
	รวม	253	165.106			
3. ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	10.053	2.513	1.608	0.173
	ภายในกลุ่ม	249	389.985	1.563		
	รวม	253	399.339			
4. รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.540	0.385	0.586	0.673
	ภายในกลุ่ม	249	163.567	0.657		
	รวม	253	165.106			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.573, 0.173 และ 0.783 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน

มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
		3.69	3.46	3.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.69		0.234 (0.141)	0.690* (0.013)
ปริญญาตรี	3.46			0.455 (0.056)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าในด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.690

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.520**	0.000	ปานกลาง

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า โดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.520 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายด้านทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านสถานที่ทำงาน	0.444**	0.000	ปานกลาง
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.480**	0.000	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.363**	0.000	ต่ำ
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.273**	0.000	ต่ำ
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.189**	0.003	ต่ำมาก

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความคิดเห็นด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาจากค่า Pearson Correlation (r) พบว่า ด้านสถานที่ทำงาน ($r = 0.444$) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($r = 0.480$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านสถานที่ทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($r = 0.363$) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.273$) มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการได้รับการยอมรับนับถือจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับต่ำ สำหรับด้านความสำเร็จในการทำงาน ($r = 0.189$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำมากและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านความสำเร็จในการทำงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.702**	0.000	สูง

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า โดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.702 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับสูง

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายด้านทั้ง 8 ด้าน

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.583**	0.000	ปานกลาง
2. ด้านการสรรหาบุคลากร	0.523**	0.000	ปานกลาง
3. ด้านทดสอบและการคัดเลือก	0.622**	0.000	สูง
4. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	0.386**	0.000	ต่ำ
5. ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	0.531**	0.000	ปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	0.388**	0.000	ต่ำ
7. ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์	0.448**	0.000	ปานกลาง
8. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.614**	0.000	สูง

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายด้านทั้ง 8 ด้าน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความคิดเห็นด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาจากค่า Pearson Correlation

(r) พบว่า ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ($r = 0.622$) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($r = 0.614$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านการทดสอบและการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับสูง สำหรับด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ($r = 0.583$) ด้านการสรรหาบุคลากร ($r = 0.523$) ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ($r = 0.531$) และด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ($r = 0.448$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง สำหรับด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ($r = 0.386$) และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ($r = 0.388$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	0.605**	0.000	สูง

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.605 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมดีจะมีแนวโน้มความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มากขึ้นในระดับสูง

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายข้อทั้ง 5 ข้อ

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร	0.526**	0.000	ปานกลาง
2. ท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่	0.600**	0.000	ปานกลาง
3. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร	0.412**	0.000	ปานกลาง
4. หากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด	0.503**	0.000	ปานกลาง
5. เมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่	0.123	0.051	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายข้อทั้ง 5 ข้อ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และ

ข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาจากค่า Pearson Correlation (r) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ทั้ง 4 ข้อ ($r = 0.526, 0.600, 0.412, 0.503$ ตามลำดับ) ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่ดี จะมีแนวโน้มความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน) ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใดมากขึ้นในระดับปานกลาง

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อเมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการทำงานท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อเมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการทำงานท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน)

H_1 : ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน)

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	0.461**	0.000	ปานกลาง

n = 254

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.461 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ดีจะมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายข้อทั้ง 5 ข้อ

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร	0.390**	0.000	ต่ำ
2. ท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่	0.523**	0.000	ปานกลาง
3. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร	0.312**	0.000	ต่ำ
4. หากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด	0.358**	0.000	ต่ำ
5. เมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่	0.068	0.277	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 254

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายข้อทั้ง 5 ข้อ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้น

ด้วยความรู้สึกใด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เมื่อพิจารณาจากค่า Pearson Correlation (r) พบว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ข้อ ท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ($r = 0.523$) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ที่ดี จะมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง สำหรับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าวัดดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ($r = 0.390$) ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร ($r = 0.312$) และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด ($r = 0.358$) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด ที่ดี จะมีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อเมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าวัดดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ข้อเมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าวัดดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัย แบ่งการเสนอเนื้อหา ได้แก่ ความมุ่งหมายของการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาถึงความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติในการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงาน และเป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของพนักงานมากที่สุด
2. เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ ของพนักงาน และนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้ทราบถึงความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ของบริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆ ต่อไปขององค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทฯ ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินหัวลำโพง สถานีสามย่าน สถานีสีลม สถานีลุมพินี สถานีคลองเตย สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ สถานีสุขุมวิท สถานีเพชรบุรี สถานีพระราม 9 สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สถานีห้วยขวาง สถานีสุทธิสาร สถานีรัชดาภิเษก สถานีลาดพร้าว สถานีพหลโยธิน สถานีสวนจตุจักร สถานีกำแพงเพชร และสถานีบางซื่อ จำนวนทั้งสิ้น 539 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2548 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)) โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรจากการใช้สูตร ของ Taro Yamane (Yamane 1976) และกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05)

Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน (0.05)

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 230 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 10% เท่ากับ 23 คน รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 253 คน

หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง โดยการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานี โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้สัดส่วนของพนักงานแต่ละสถานี่ ดังตารางด้านล่างต่อไปนี้

สถานี่	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หัวลำโพง	27	13
สามย่าน	35	16
สีลม	36	17
ลุมพินี	37	17
คลองเตย	31	15
ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	30	14
สุขุมวิท	29	14
เพชรบุรี	27	13
พระราม 9	30	14
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	32	15
ห้วยขวาง	28	13
สุทธิสาร	28	13
รัชดาภิเษก	27	13
ลาดพร้าว	28	13
พหลโยธิน	29	14
สวนจตุจักร	29	14
กำแพงเพชร	26	12
บางซื่อ	30	14
รวม	<u>539</u>	<u>254</u>

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานี

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดกรอบความคิดในงานวิจัย และศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open – Ended) และคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด 5 ข้อ และแบบคำถามปลายเปิด 1 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scales)
6. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ ได้แบ่งลักษณะของคำถามออกเป็น 2 ประเภท คือคำถามในเชิงบวก และคำถามในเชิงลบ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ทั้ง 18 สถานี รวมทั้งหมด 28 ข้อ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ข้อ ด้านการสรรหาบุคลากร จำนวน 4 ข้อ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก จำนวน 4 ข้อ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 5 ข้อ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น จำนวน 3 ข้อ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 3

ข้อ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ ได้แบ่งลักษณะของคำถามออกเป็น 2 ประเภท คือคำถามในเชิงบวก และคำถามในเชิงลบ

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ทั้ง 18 สถานี มี 1 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด โดยกำหนดคะแนนไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีของรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 5 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด โดยกำหนดคะแนนไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

ส่วนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มี 1 ข้อ การสร้างแบบสอบถามเป็นแบบให้คะแนนเป็นสเกล (Scale) ชนิด Semantic Differential Scales โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด โดยกำหนดคะแนนไว้ตั้งแต่ 1 – 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบ

ที่สุด ซึ่งการวัดระดับทัศนคติ หรือความคิดเห็นข้างต้น จะเป็นการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 254 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานในแต่ละสถานีตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

- 1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1

- 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 และส่วนที่ 6

- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 และส่วนที่ 6

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

- 2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ และ

ตัวแปรสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การทดสอบ F-test Independent ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือความแตกต่างกันของตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA analysis of Variance)

2.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

2.4 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ข้อที่ 3 ข้อที่ 4 และข้อที่ 5

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีอายุระหว่าง 27 – 32 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 มีสถานภาพสมรสโสด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 20 – 24 เดือน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แยกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่

ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 สามารถจำแนกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านสถานที่ทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แยกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 สามารถจำแนกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

ด้านการสรรหาบุคลากร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ด้านการทดสอบและการคัดเลือก พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมภายในบริษัท ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวม ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน คือ ท่านจะทำงานกับบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไปหรือไม่ มีระดับแนวโน้มในการทำงาน อาจจะทำต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

2. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน ของบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีต่อปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับปานกลาง **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านสถานที่ทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านสถานที่ทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านความสำเร็จในการทำงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment

Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับสูง **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการทดสอบและการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านการทดสอบและการคัดเลือก และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับสูง

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ จะมีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมดี จะมีแนวโน้มความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มากขึ้นในระดับสูง **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ข้อในกรณีที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไรความ ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่ดี จะมีแนวโน้มความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ข้อในกรณีที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไรความ ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ ข้อความรู้ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใดมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ข้อเมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ดีจะมีแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากขึ้นในระดับปานกลาง **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ข้อท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่ที่ดี จะมีแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านมีความรู้สึกอย่างไร ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อในขณะที่ท่านปฏิบัติงานท่านรู้สึกอย่างไร ความ ข้อความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร และข้อหากท่านต้องทำงานล่วงเวลาท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด ที่ดี จะมีแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ข้อเมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

การอภิปรายผล

จากการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน กรณีศึกษา บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศและด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้า

ไต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของจินทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า เพศและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมี แรงจูงใจไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของ พนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม ประเทศไทย จำกัด พบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน รวมทั้งงานวิจัยของอนุสร วรรณพุดม (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผล ต่อพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน และแนวคิดของมณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) กล่าวว่า เพศ (Sex) ไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของทักษะการคิดวิเคราะห์ การ จูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานี รถไฟฟ้าไต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับ และด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศกร เฒ่าไพโรจน์กร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า สภาพการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และแนวคิดของอารี เพชรผุด (2530:56-57) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ **โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (PROMOTION)** ในการทำงานทุกคนตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ **การยอมรับ (RECOGNITION)** การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ **สภาพการทำงาน (WORKING CONDITIONS)** สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง **เพื่อนร่วมงาน (CO-WORKERS)** เพื่อนร่วมงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีรถไฟฟ้าไต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ

ทำงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอารี เพชรผุด (2530:56-57) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ **ค่าจ้าง (PAY)** ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งที่ถูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าจ้างแรงงานต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันด้วย **ผลประโยชน์ (BENEFIT)** ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ **องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (ORGANIZATION AND MANGEMENT)** การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

4. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอารี เพชรผุด (2530:56-57) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคนบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้ และแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สิริอร จำปาทอง (2548) กล่าวว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย 2 ประการ (ตามทฤษฎีของ Muchinsky. 2003:344) คือ ความพอใจ (Pleasure) และการกระตุ้นเร้า นั่นคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

5. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา ทองเจริญ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานยาสูบที่มีผลต่อความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่องานที่ท่ามีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางอยู่ในทิศทางเดียวกัน และตรงกับแนวคิดของเทพนม เมืองแมน. (2529:103) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่

กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะคิด ค่านิยม และสภาวะการจิตใจ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการปฏิบัติงานในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้ความรู้ ทักษะเพื่อให้พนักงานมีความสามารถเท่าเทียมกับผู้แข่งขัน หรือการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดี และมีความรู้ความสามารถเหมาะสม หากโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีระยะเวลาในการทำงานนานขึ้น และมีความต้องการในการเปลี่ยนงานน้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมุ่งให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับในด้านการสรรหาบุคลากร และด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรรักษาประสิทธิภาพในด้านดังกล่าว และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3. องค์กรควรทำการปรับปรุงเรื่องการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งหากองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ควรให้ความสำคัญในด้านการทดสอบและการคัดเลือก ในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องมาตรฐาน และความเที่ยงตรงในการทดสอบขององค์กร หรือเรื่องความยุติธรรมในการคัดเลือก เพราะเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการทดสอบและการคัดเลือกมีความเป็นธรรมและโปร่งใส พนักงานจะเกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน

5. ในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กร จัดให้นั้น พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีไม่เพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

6. เนื่องจากพนักงานเป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับแรงงานสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดบทบาท เพื่อให้พนักงานได้มีช่องทางในการร้องเรียนผ่านแรงงานสัมพันธ์เมื่อได้รับความไม่สะดวกในการทำงาน

7. องค์กรควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาจากความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกลึกซึ้งยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง และตรงกับสภาพ ณ ปัจจุบันขององค์กร

2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วน of พนักงานในหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากองค์กรมิได้มีเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟใต้ดินเท่านั้น ดังนั้น องค์กรควรที่จะทราบถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์ทางสถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). *แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปริญญา ทองเจริญ. (2547). *ทัศนคติความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานยาสูบที่มีผลต่อความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท รัตน์ธราการพิมพ์ จำกัด
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). *เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร*. เอกสารอัดสำเนา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สิริอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- เสริมศักดิ์ วิชาสารณ. (2525). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- อนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Byars, Lloyd L; & Leslie W. Rue. (1997). *Human Resource Management*. 5th ed. Illinois : Richard D. Irwin, Inc.
- Ivancevich, John M. (1998). *Human Resource Management*. 7th ed. USA : Mc Graw Hill, Inc.
- Ivancevich, J.M.; & Matteson, M.T. (1999). *Organizational Behavior and Management*. Singapore : Mc Graw Hill.
- Mondy, R. Wayne; & Robert M. Noe. (1996). *Human Resource Management*. 6th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.
- Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe.; & Shane R. Premeaux. (1999). *Human Resource Management*. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.
- Robbins, S.P. (1996). *Organization Behavior*. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/8506 วันที่ ๑ / ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวประภาศรี บุญญวัฒน์วิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน กรณีศึกษา บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน กรณีศึกษา บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภาศรี บุญญวัฒน์วิชย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

ที่ ศธ 0519.12/๗๖๔๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1/ พศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวประภาศรี บุญญวัฒน์วณิชช์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน กรมศึกษา บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภิตติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน จำนวน 18 สถานี ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน กรมศึกษา บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนธันวาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวประภาศรี บุญญวัฒน์วณิชช์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน
กรณีศึกษา บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) ภาควิชา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม
ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้
ดิน กรณีศึกษา บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

ส่วนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา และประเมินถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความ
พอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บ
เป็นความลับ การนำเสนอจะทำในรูปบทสรุปภาพรวม โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่ประการใด จึงใคร่
ขอความร่วมมือ จากท่านในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามนี้ด้วยข้อมูลที่แท้จริงเพื่อความสมบูรณ์ในการ
ประเมินผลต่อไป ทั้งนี้คำตอบของท่านจะไม่มีผลใดๆ ต่อตัวท่าน และหน่วยงานของท่าน

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

เลขที่
วัน/เดือน/ปี / /

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 6 ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ของคำถามแต่ละข้อ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21 – 26 ปี

☐ 27 – 32 ปี

☐ 33 – 38 ปี

☐ 39 – 44 ปี

☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 45 ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า

5. ระยะเวลาในการทำงาน (บมจ. รถไฟฟ้ากรุงเทพ) _____ ปี _____
เดือน

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,001 บาท

☐ 10,001 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 25 ข้อ กรุณาอ่าน และพิจารณาข้อความทางซ้ายมือ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ถ้าข้อความนั้นตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอบ เห็นด้วย	ถ้าข้อความนั้นตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่าน
ตอบ ค่อนข้างเห็นด้วย	ถ้าข้อความนั้นตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่านบ้างบางส่วน
ตอบ ไม่เห็นด้วย	ถ้าข้อความนั้นไม่ตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่าน
ตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ถ้าข้อความนั้นไม่ตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่านเลย

ข้อที่	ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	ด้านสถานที่ทำงาน					
1	บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ					
2	เสียงจากสภาพแวดล้อมรบกวนท่านขณะปฏิบัติงาน*					
3	อุณหภูมิบริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
4	บริเวณที่ท่านปฏิบัติงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5	มีสถานที่พักผ่อนเพียงพอ					
	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
6	ท่านได้รับการอบรมทั้งจากภายใน และภายนอกเสมอ					
7	ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงาน และความสามารถของบุคคลอย่างแท้จริง					
8	โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงานมีน้อยมาก*					
9	การเลื่อนตำแหน่งของท่านในองค์กรไม่ใช่เรื่องยากและลำบาก					
10	ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน					
	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
11	ท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่านคนปัจจุบัน					
12	ท่านรู้สึกเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานในสถานี่เดียวกัน					
13	ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างสถานี่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					
14	ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
15	ท่านทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
16	ความคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานของท่าน					
17	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					

ข้อที่	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18	หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานสำคัญให้ท่านทำเสมอ					
19	เพื่อนร่วมงานของท่านมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อมีปัญหา					
20	ท่านมีความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองเสมอ					
	ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
21	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และดีกว่าที่ตั้งไว้เสมอ					
22	เมื่อท่านทำงานง่ายเสร็จแล้ว ท่านไม่ปรารถนาที่จะทำงานที่ยากขึ้น*					
23	ท่านทำงานทุกวันเพราะต้องการเงินมากกว่าต้องการให้ตนพบความสำเร็จ					
24	ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ท่านทำอยู่					
25	ท่านต้องการให้ผู้อื่นยกย่องเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน					

ส่วนที่3 : ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 29 ข้อ กรุณาอ่าน และพิจารณาข้อความทางซ้ายมือ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ถ้าข้อความนั้นตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอบ เห็นด้วย	ถ้าข้อความนั้นตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่าน
ตอบ ค่อนข้างเห็นด้วย	ถ้าข้อความนั้นตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่านบ้างบางส่วน
ตอบ ไม่เห็นด้วย	ถ้าข้อความนั้นไม่ตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่าน
ตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ถ้าข้อความนั้นไม่ตรงกับลักษณะความคิดเห็นของท่านเลย

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	การวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1	บริษัทฯ วางแผนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่					
2	บริษัทฯ มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงานของท่านอย่างเหมาะสม					
3	ท่านทราบถึงหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่					

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	บริษัทฯ กำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน (Job Specification) ได้อย่างเหมาะสม					
5	งานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งในปัจจุบัน					
	การสรรหาบุคลากร					
6	ท่านพอใจในนโยบายการส่งเสริมพนักงานให้มีการเลื่อนตำแหน่งจากภายใน					
7	ท่านทราบข้อมูลการเปิดรับสมัครตำแหน่งงานว่างจากผู้สมัครภายในเมื่อมีการเปิดรับสมัครเสมอ					
8	บริษัทฯ มีระบบการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์					
9	บริษัทฯ มีการกำหนดเกณฑ์ในการรับสมัครที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน หรือหน้าที่ของตำแหน่งงานนั้น					
	การทดสอบ และการคัดเลือก					
10	การทดสอบของบริษัทฯ มีมาตรฐาน และเที่ยงตรง					
11	บริษัทฯ มีการคัดเลือกที่ยุติธรรม					
12	วิธีการสัมภาษณ์ในการคัดเลือกมีประสิทธิภาพ					
13	บริษัทฯ มีการคัดเลือกบุคลากรได้เหมาะสมกับงาน					
	การฝึกอบรมและการพัฒนา					
14	ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ และเกิดความผูกพันกับพนักงานด้วยกันจากการปฐมนิเทศ					
15	ท่านเห็นความสำคัญของการปฐมนิเทศพนักงาน					
16	บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพียงพอให้กับท่าน					
17	การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติจริง (On the Job Training) จะทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น					
18	หลังจากฝึกอบรม ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง					
	ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น					
19	ท่านได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
20	จำนวนวันหยุดที่บริษัทฯ กำหนดให้มีความเหมาะสม					
21	สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีเพียงพอกับการครองชีพในปัจจุบัน					

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ความปลอดภัยและสุขภาพ					
22	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในด้านความปลอดภัยในการทำงาน					
23	ท่านไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน*					
24	อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
	พนักงานและแรงงานสัมพันธ์					
25	เมื่อท่านได้รับความไม่สะดวกในการทำงาน ท่านสามารถร้องเรียนผ่านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัท					
26	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจากแรงงานสัมพันธ์					
27	แรงงานสัมพันธ์สามารถสร้างความเข้าใจภายในองค์กร					
	การประเมินผลการปฏิบัติงาน					
28	การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม					
29	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในบริษัท					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 1 ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมภายในบริษัทของท่าน

พอใจอย่างมาก : : : : ไม่พอใจอย่างมาก
5 4 3 2 1

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 5 ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. ในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน ท่านมีความรู้สึกอย่างไร

ผ่อนคลาย : : : : ตึงเครียด
5 4 3 2 1

2. ท่านมีความสุขเมื่อได้มาทำงานหรือไม่

มีความสุข _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดความสุข
5 4 3 2 1

3. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นอย่างไร

เป็นที่พอใจ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่เป็นที่พอใจ
5 4 3 2 1

4. หากท่านต้องทำงานล่วงเวลา ท่านจะทำงานนั้นด้วยความรู้สึกใด

ความเพลิดเพลิน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ความแข็ง
5 4 3 2 1

5. เมื่อท่านต้องเผชิญปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่

ไม่มีความวิตก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีความวิตกกังวล
กังวล 5 4 3 2 1

**ส่วนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานี
บริษัท ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

คำชี้แจง : คำถามมีทั้งหมด 1 ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. ท่านจะทำงานกับบริษัท ไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่อไปหรือไม่

ทำต่อไปแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ทำต่อไปแน่นอน
5 4 3 2 1

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวประภาศรี บุญญวัฒน์วินิชย์
วันเดือนปีเกิด	5 กันยายน พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	24/5 ซอยอินทามระ 4 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เลขานุการฝ่ายปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชั้น 3 อาคารบริหาร ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ