

ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปะการัง คณนาธรรม (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและ
รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อชาอรุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท
ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ
พนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และสถิติ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานแตกต่างกัน
มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่
มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า
มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทฯ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง
เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หากพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความก้าวหน้าใน
หน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ
ความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทฯ ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม
พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทฯ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง
เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสรรหาคูหากร
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทฯ ในระดับปาน
กลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการวางแผน
ทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ
ความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทฯ ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.01 และในด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของ
พนักงานบริษัทฯ ในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Factors Influencing the Loyalty of Employees
of the Bangkok Expressway and Metro Public Company Limited
in the Bangkok metropolitan Area



Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration degree in Management
At Srinakharinwirot University

July 2017

Pakarang Kananatam. (2016). Factors Influencing the Loyalty of Employees of the Bangkok Expressway and Metro Public Company Limited in the Bangkok metropolitan Area. Master's Project, M.B.A. (Management), Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Paiboon Archarungroj Ph.D.

This research intended to study the factors that affected the loyalty of employees of the Bangkok Expressway and Metro Public Company Limited (BEM). The sample used in this research included BEM employees and using questionnaires as the tool for data collection. Statistical analytical tools used to test the hypotheses included percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One-way analysis of variance and Pearson correlation.

The result of this research can be concluded as follows:

The differences in terms of age, education, average income and services affected the overall loyalty to the company at a statistically significant level of 0.01. Differences in marital status also affected the overall loyalty to the company at statistically significant level of 0.05. These results were consistent with the research hypotheses. In addition, overall employee motivation factors were positively related with employee loyalty at medium level and at a statistically significant level of 0.01. For each aspects, it was found that career advancement, respects earned and work-related success were positively related with employee loyalty at a medium level and at a statistically significant level of 0.01, which were consistent with the hypotheses. Overall human resource management factors were also positively related with employee loyalty at a medium level and at a statistically significant level of 0.01. For each aspects, it was found that recruitment and labor relations were positively related with employee loyalty at a medium level and at a statistically significant level of 0.01. Human resources planning, safety at work and performance evaluations were positively related with employee loyalty at low level and at a statistically significant level of 0.01. Recruitment and Selection were also positively related with employee loyalty at the lowest level and at a statistically significant level of 0.01, which were consistent with the hypotheses.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก อ.ดร.ไพฑูลย์ อาจารย์รุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างถึงความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อดิเวทิน และอาจารย์จิตอุษา ชั้นทอง ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานทุกท่านที่มอบโอกาสอันเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยได้สามารถทำการวิจัยเล่มนี้เกิดขึ้น รวมทั้งความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการสนับสนุนทุกอย่างที่มอบให้จนเกิดความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่นที่ 15 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุน ส่งเสริม พร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือกันเสมอมา รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ได้เอ่ยถึงมา ณ ที่นี้ด้วย

ปะการัง คณนาธรรม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานของการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation)	10
แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	14
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	15
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี	19
ประวัติ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	112
สมมติฐานของการวิจัย.....	112
วิธีดำเนินการวิจัย	113
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	114
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	115
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	115
สรุปผลการศึกษา.....	116
อภิปรายผลการวิจัย	129
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	141
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	142

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก ก.....	149
ภาคผนวก ข.....	157
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	159



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	33
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance).....	47
3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ.....	54
4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ.....	54
5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	55
6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (จัดกลุ่มใหม่).....	56
7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	57
9 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน.....	57
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน....	58
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน.....	59
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	60
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	60
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	61
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	63
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	64
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร.....	64
19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก.....	65
20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา.....	65
21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น.....	66
22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ.....	67
23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์.....	67
24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน.....	68
25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความจงรักภักดีของพนักงาน...	69
26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test.	71
27 แสดงผลการวิเคราะห์ ความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามเพศ.....	71
28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test.	72
29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	74
31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test.....	76
32 แสดงผลการวิเคราะห์ ความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามสถานภาพ.....	76
33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test.....	78
34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe.....	78
35 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	79
36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	80
37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe.....	81
38 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	82

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test.....	84
40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ Brown-Forsythe.....	85
41 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3.....	86
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	88
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	90
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	91
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	93
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	94
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	95

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	97
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้านกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	98
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	99
51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	101
52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	102
53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	104
54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	105
55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	106
56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจธรไฟฟ้า.....	108

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	109
58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า.....	111



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 The Motivational Framework.....	11
2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs).....	13
3 ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system)...	17



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย เกิดจากการลงทุนร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ดำเนินการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในฐานะเจ้าของโครงการและผู้ให้สัมปทาน และบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) ชูรกิจรถไฟฟ้า ในฐานะผู้รับสัมปทานในการเป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งโครงการ “รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล” นี้ ได้รับพระราชทานนามจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ อันมีความหมายว่า “งานเฉลิมฉลองความเป็นมงคลแห่งความเป็นพระราชธา” เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2542 และทรงเสด็จพระราชดำเนินเปิดการเดินรถไฟฟ้าใต้ดินอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2547

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นบริษัทที่เกิดขึ้นจากการควบบริษัทตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม ระหว่างบริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BECL) และบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BMCL) เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2558 ดำเนินการธุรกิจประกอบไปด้วยการให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงการพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบรถไฟฟ้าและทางพิเศษ ซึ่งจะเป็นฐานรากในการขยายธุรกิจผ่านการขยายเส้นทางโครงการให้บริการ ทั้งในระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าในอนาคต

ในการบริหารงานธุรกิจรถไฟฟ้า บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BMCL) (ชื่อเดิม) ปัจจุบันเรียก บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) ชูรกิจรถไฟฟ้า เป็นผู้ได้รับสัมปทาน และเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 โดยงานในระยะแรกคือ การออกแบบ ผลิต จัดหา ติดตั้ง ทดสอบ และทดลองใช้งาน อุปกรณ์งานระบบ และระยะที่สอง คือการจัดโครงสร้างองค์กร สิ่งที่สำคัญและจำเป็นที่สุดในระยะนี้คือ การสรรหาและฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เนื่องจากบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) ชูรกิจรถไฟฟ้า เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่เป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน ดังนั้น จึงไม่มีพนักงานคนใดในบริษัทฯ จะสามารถทำงานได้โดยไม่มีการเรียนรู้ และการฝึกอบรม และนั่นเป็นหนึ่งในหน้าที่ของ บริษัทฯ ที่จะต้องทำให้พนักงานของบริษัทฯ มีความสามารถมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ ในการบริหารงานทุกอย่างจะต้องอาศัยทรัพยากรหรือปัจจัยทางการบริหารทั้งสิ้น ทรัพยากรทางการบริหาร แบ่งออกเป็น 4 อย่าง ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ทรัพยากรทางด้าน

การเงิน ทรัพยากรทางด้านวัสดุ และทรัพยากรทางด้านข่าวสาร นั้น บุคลากรเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารกิจการต่างๆ เป็นทรัพยากรที่มีคุณสมบัติพิเศษมหาศาลยากที่จะหาสิ่งใดเปรียบ แม้จะมีการคิดค้นประดิษฐ์เครื่องจักรกลขึ้นมาทดแทนกำลังคน แต่ก็ยังไม่พ้นที่ต้องมีคนคอยควบคุมดูแลบำรุงรักษาหลายองค์กรจึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรของตนมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นแก่ตัวพนักงาน (บรรยงค์ โตจินดา 2543: 35) ดังนั้น บริษัทฯ ได้คำนึงถึงความสำคัญของพนักงานของบริษัท โดยได้กำหนดเป็นนโยบายว่า“พนักงานคือทรัพยากรที่มีค่าของบริษัท”

แม้ว่าบริษัทฯ จะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร หรือมีนโยบายที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ทุกองค์กรย่อมต้องมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น อัตราการลาออกสูง ปัญหาการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน หรืออาจมาจากปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการค้าในธุรกิจ ดังนั้น การสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ จะทำให้องค์กรเสียทั้งเงินและเวลา ในการดำเนินการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่ องค์กรจึงต้องศึกษาและหาวิธีที่จะพัฒนานโยบาย และวิธีการจูงใจพนักงานให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทและทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษา และสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร และสิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องการ ให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้งนี้ ในฐานะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน เพื่อให้องค์กรนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ได้ทราบถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
2. เพื่อเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 1,978 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 18 เมษายน 2559 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยคือ พนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำนวน 366 คน ทำการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร กรณี ทราบ จำนวนประชากรของ Taro Yamane (Yamane., 1967)

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

แทนค่า
$$n = \frac{1,978}{1 + (1,978)(0.05)^2}$$

$$n = 332.72$$

และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม จึงสำรองไว้ 10% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 33 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 366 คน ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จะกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานี และอาคารบริหาร
2. วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่
 - 1.1. ลักษณะประชากรศาสตร์
 - 1.1.1. เพศ
 - 1.1.1.1. ชาย
 - 1.1.1.2. หญิง
 - 1.1.2. อายุ
 - 1.1.2.1. ต่ำกว่า 25 ปี
 - 1.1.2.2. 26-35 ปี
 - 1.1.2.3. 36-45 ปี
 - 1.1.2.4. 46 ปีขึ้นไป
 - 1.1.3. สถานภาพสมรส
 - 1.1.3.1. โสด
 - 1.1.3.2. สมรส
 - 1.1.3.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

- 1.1.4. ระดับการศึกษา
 - 1.1.4.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2. ปริญญาตรี
 - 1.1.4.3. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5. รายได้ต่อเดือน
 - 1.1.5.1. 10,000 - 19,999 บาท
 - 1.1.5.2. 20,000 - 29,999 บาท
 - 1.1.5.3. 30,000 - 39,999 บาท
 - 1.1.5.4. 40,000 - 49,999 บาท
 - 1.1.5.5. 50,000 บาทขึ้นไป
- 1.1.6. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
 - 1.1.6.1. ต่ำกว่า 2 ปี
 - 1.1.6.2. 2-4 ปี
 - 1.1.6.3. 5-7 ปี
 - 1.1.6.4. 8-10 ปี
 - 1.1.6.5. 10 ปีขึ้นไป
- 1.2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.1. ด้านสถานที่ทำงาน
 - 1.2.2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - 1.2.3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.2.4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.2.5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 1.3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 1.3.1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
 - 1.3.2. ด้านการสรรหาบุคลากร
 - 1.3.3. ด้านการทดสอบและการคัดเลือก
 - 1.3.4. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
 - 1.3.5. ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น
 - 1.3.6. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ
 - 1.3.7. ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

1.3.8. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เกิดกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคลากรและองค์กร โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน
3. ด้านสถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นตามความสามารถของพนักงานของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การได้รับการยอมรับ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การได้รับการเอาใจใส่ดูแล ตลอดจนความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
6. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ได้รับความเชื่อถือให้ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้รับการขอคำปรึกษา หรือขอความคิดเห็น ได้รับการยกย่องชมเชย และมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กร
7. ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ต้องการงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และรู้สึกพึงพอใจในผลของการปฏิบัติงานนั้น
8. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติในการใช้พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ

องค์กรอันจะส่งผลให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

9. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ ประกอบด้วย การพยากรณ์ความต้องการพนักงานจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและการวิเคราะห์งาน

10. การสรรหาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีในการแสวงหา และจูงใจบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ว่าง เพื่อให้มารับการคัดเลือกเป็นพนักงานของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

11. การทดสอบ และการคัดเลือก หมายถึง การจัดบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดให้เข้ากับงานของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

12. การฝึกอบรม และการพัฒนา หมายถึง การที่บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ได้เพิ่มความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และการจัดการทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงาน

13. ผลตอบแทน และผลประโยชน์อื่น หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เช่น เงินเดือน โบนัส ซึ่งอาจจะมี การเพิ่ม หรือลดก็ได้ ตามสภาพเศรษฐกิจและรายได้ขององค์กร รวมถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

14. ความปลอดภัย และสุขภาพ หมายถึง ความคุ้มครองพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จากอุบัติเหตุในการทำงาน

15. พนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความเข้าใจภายในองค์กรอำนวยความสะดวกสบายเพื่อให้พนักงานมีชีวิตในการทำงานที่ดี สนับสนุนให้พนักงานมีความประพฤติที่ดีงาม ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท รวมทั้งบำรุงขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

16. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัด และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

17. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรัก ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ที่มีองค์กร เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นพนักงานของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ” ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ไว้ดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จ ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า” เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
2. แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
5. ประวัติ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

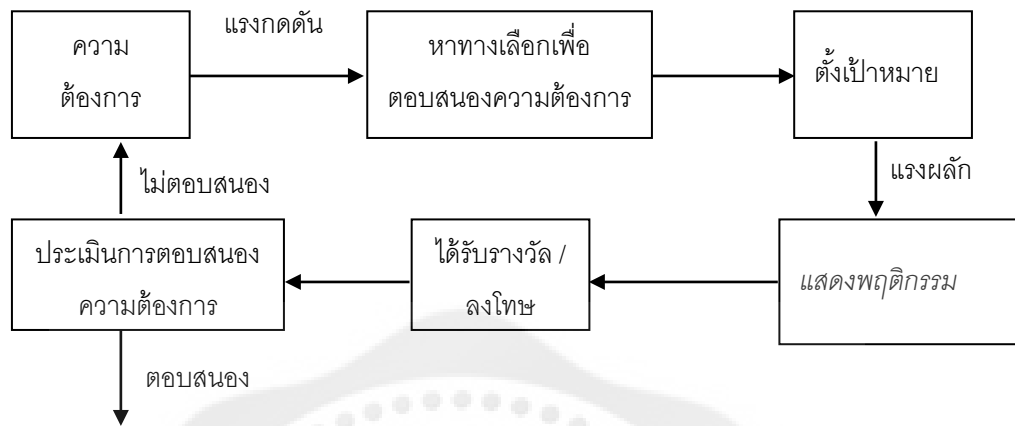
1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation)

การจูงใจและการเสริมแรงเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การเกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ และความสำเร็จของตน (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548: 81)

จุดกำเนิดของแรงจูงใจ

ภาวิณี เพชรสว่าง (2545: 39 – 40) กล่าวว่า คนเราจะเกิดแรงจูงใจขึ้นมาได้ ต้องเริ่มจากความต้องการก่อน (Need) ซึ่งอาจเป็นความต้องการทางกายภาพ หรือความต้องการทางด้านจิตใจ และเมื่อความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need) จะก่อให้เกิดแรงกดดันหรือความเครียด (tension) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดัน (Drive) ให้บุคคลแสวงหาทางตอบสนอง (Search for ways to satisfied need) โดยคนเราอาจมีหลายทางเลือกในการตอบสนองนั้น ทั้งนี้คนเราจะเลือกเพียงหนทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดสำหรับเขา เพื่อตั้งเป้าหมาย (Choice of goal-directed behaviors) และแสดงพฤติกรรมไปตามเป้าหมายนั้น โดยการแสดงพฤติกรรมอาจจะทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ เช่นอาจได้รับรางวัลหรือการลงโทษ และหากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะ

ทำให้ลดความกดดัน หรือความเครียด (Reduction of tension) ซึ่งเรียกว่าการประเมินการตอบสนอง ความต้องการ



ภาวะลดแรงกดดัน

ภาพประกอบ1 : The Motivational Framework

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก Moorhead, R.; & Griffin, R.W., 1989 : 119-120 ; Robbin 1996

ลักษณะของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นความต้องการ (Need) ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะการจูงใจที่ถูกต้อง และเหมาะสมจะกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจสามารถแบ่งเป็นส่วนประกอบย่อยได้ 3 ส่วนคือ

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

แนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer. 1973)

กิลเมอร์ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สมรรถภาพในการทำงานของบริหารเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ โดยเน้นเรื่องการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อากาศ เสียง ห้องอาหาร ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อน ตลอดจนชั่วโมงการทำงาน ความสะดวกในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงาน เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรด้วย

ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

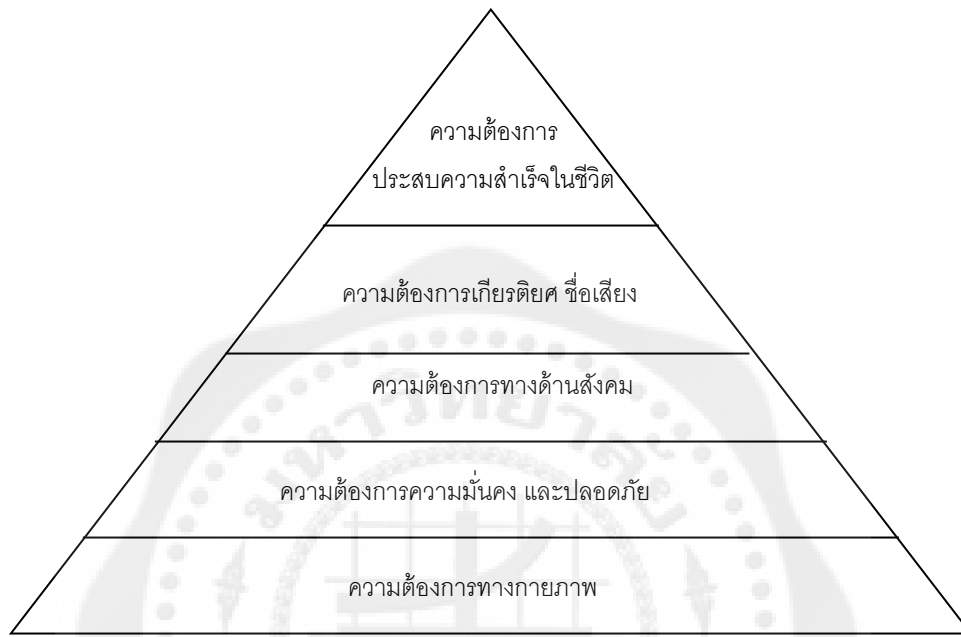
อับราฮัม เอช. มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้น ซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
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 และมีความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นหรือมีสถานภาพในสังคม ได้แก่ ต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม ต้องการได้รับความรักและความเอาใจใส่จากบุคคลที่ใกล้ชิด ความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นกว่าความต้องการทางด้านสังคม คือ ต้องการการยอมรับนับถือ การยกย่องสรรเสริญจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องให้เกียรติ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการที่ต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองคาดหวัง 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) เป็นความปรารถนาที่จะดำรงความสัมพันธ์ ต้องการมีความหมายในสังคม เทียบเท่ากับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 ของมาสโลว์
3. Growth (ความเติบโต) เป็นความปรารถนาภายในที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ ซึ่งตรงกับความต้องการในข้อที่ 5

โดยทฤษฎี ERG จะแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์อยู่ 3 ประเด็น คือ

1. ในเรื่องของส่วนประกอบที่จัดแบ่งกลุ่มความต้องการไว้แตกต่างกัน
2. ทฤษฎี ERG เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้นแต่สามารถเกิดพร้อมกันได้
3. หากความต้องการในลำดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมการตอบสนองความต้องการในลำดับต่ำจะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นแล้ว ทฤษฎี ERG ยังสอดคล้องกับแนวคิดสมัยใหม่มากกว่ามาสโลว์ ในเรื่องการคำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ตัวแปรทางด้านการศึกษา พื้นฐานทางครอบครัว และสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม ที่มีอิทธิพลเปลี่ยนแปลงแรงขับเคลื่อนได้ (Robbins,S.P., 1996)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

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

2. แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กัน และกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรยรงค์ โตจินดา. 2543: 372-374) มีดังนี้คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิกร่วมกับคนอื่น
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหา แก่เพื่อนร่วมงานให้บุคลากรรู้จักจุดมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กร

2.2 ให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายาม กระทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

2.3 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จ ของงานว่าเป็นของทุกคน และให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.4 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.5 มีการทำงานเป็นทีม

2.6 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมี ประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงใจ

3.2 มีความจริงใจที่จะทำให้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน

3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ

3.4 พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ ตระหนัก ถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ

3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจผู้อื่น ให้เกียรติ และยกย่องชมเชยผู้อื่น

3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

3.7 สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์ที่ดี

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Objective) มีดังนี้ (สมชาย หิรัญกิตติ. 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. การสรรหาคูหากร (Recruitment)

เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์กรซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ (Ivancevich. 1998: 711)

3. การคัดเลือก (Selection)

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

4. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development)

การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทางซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร (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 ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร (Byars; & Rue. 1997: 531) เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ เป็นต้น

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health)

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

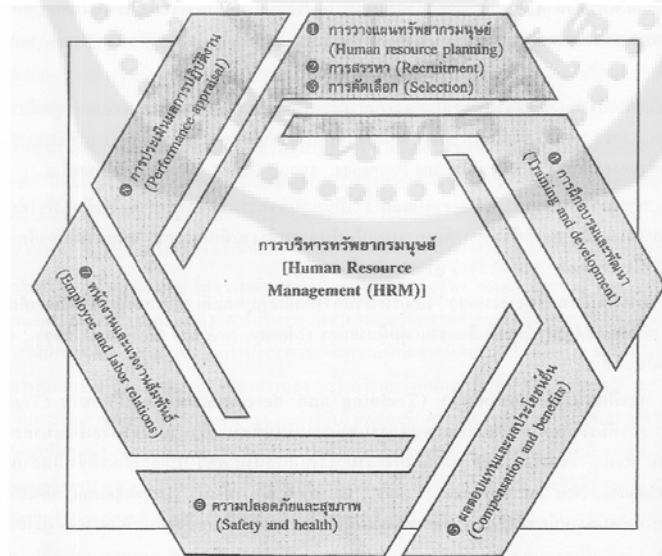
7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์

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

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal)

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรง และพนักงาน

ภาพประกอบ 3 แสดงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system) ที่มา : Mondy, Noe; & Premeaux. (1999): 5



ภาพประกอบ 3 แสดงระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system)

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

หลักการบริหารงานบุคคล

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

1. มีความเป็นธรรมในเรื่องอัตราค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และสภาพงาน (Working conditions)
2. แจ้งให้พนักงานได้รู้ข้อควรระวังความเป็นไปต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียทั้งนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้าง เป็นการบริหารงานแบบระบบเปิด (Open – management system) อย่างเหมาะสม
3. ทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Self – value oriented and accountability)
4. มีความเป็นกันเองกับพนักงาน
5. จ่ายค่าจ้าง และค่าแรง โดยยึดถือความสามารถ
6. ต้องถือว่าพนักงานมีความสามารถด้วยกันทุกคน

จากหลักทั่วไปดังกล่าว สามารถจำแนกรายละเอียดเป็นหลักการสำคัญ 12 ประการในการจัดระบบบริหารงานบุคคล คือ

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

7. หลักความยุติธรรม ยึดหลักคุณธรรม ไม่ให้ความสำคัญกับพรรคพวก มีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะการไม่เอาเปรียบและล่วงเกินทางเพศ

8. หลักสวัสดิการ ยึดหลักการบริการ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรมีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ 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 เพื่อนำเสนอเทคนิควิทยาการต่างๆ มาพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ความหมายของความจงรักภักดี

ชะริณยา หล้าสูงษ์ (2545: 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัว อย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กรละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจางาน ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้ โดยปฏิบัติสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

Dennis G. McCarthy (1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้าน ความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

Robert March & Hiroshi Mannari (1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร

Bruce Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่าหมายถึง ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ ต่อไป

องค์ประกอบของความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีประกอบด้วยมิติ 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึกและการรับรู้ โดยเครื่องชี้วัดความจงรักภักดี จำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy & Rees, 1974: 274-275)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ปฏิบัติเพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรัก ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ที่มีต่อองค์กร
2. ด้านความรู้สึก หมายถึง การแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ที่มีต่อองค์กร
3. ด้านการรับรู้ หมายถึง การประมวลความรู้สึกนึกคิด เกิดเป็นความเข้าใจหรือ ความรู้สึกภายในของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ที่มีต่อองค์กร

Adler & Adler (1998) กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดี ต่อองค์กรอย่างมาก คือ

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือการที่สมาชิกทำงานภายใต้การบริหารของ ผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหลบลมตนเองให้ดำเนิน บทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือการที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าตนเองมีการแสดง เอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการ

กระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร

3. ความผูกพัน (Commitment) คือการที่สมาชิกรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับแรงกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญ จากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติตามกฎขององค์กร

4. การบูรณาการ (Integration) คือการที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอก ทีมงานจะรวมตัวกันต่อต้าน

5. กำหนดเป้าหมาย (Goal alignment) คือ การที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยรวม

5. ประวัติ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินสายแรกของประเทศไทย โดยได้รับความเชื่อมั่นให้เป็นผู้รับสัมปทานการให้บริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 โดยมีอายุสัมปทานเป็นเวลา 25 ปี

บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2547 และเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2558 มีการควบบริษัท ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม ระหว่างบริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BECL) และบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BMCL) โดยควบรวมเป็นชื่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) ดำเนินการธุรกิจประกอบไปด้วยการให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงการพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบรถไฟฟ้าและทางพิเศษ ซึ่งจะเป็นฐานรากในการขยายธุรกิจผ่านการขยายเส้นทางโครงข่ายการให้บริการ ทั้งในระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าในอนาคต

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 พระราชทานชื่อดังกล่าวให้แก่ รฟม. เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2542

ลักษณะโครงการรถไฟฟ้าใต้ดิน

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

1. สถานีหัวลำโพง (Hua Lamphong) อยู่ที่ถนนพระรามที่ 4 บริเวณจุดตัดหัวถนนรองเมือง และถนนมหาพฤฒาราม หน้าสถานีรถไฟหัวลำโพง
2. สถานีสามย่าน (Sam Yan) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 บริเวณทางแยกถนนพญาไท และถนนสี่พระยากับถนนพระรามที่ 4 หน้าวัดหัวลำโพง
3. สถานีสีลม (Si Lom) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 ปากทางแยกถนนสีลมใต้สะพานลอยไทย – ญี่ปุ่น หน้าโรงแรมดุสิตธานี
4. สถานีลุมพินี (Lumpini) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 บริเวณสี่แยกพระรามที่ 4 - วิฑู / สาทร ตรงข้ามโรงเรียนเตรียมทหาร (เดิม) บริเวณสะพานลอยไทย – เบลเยี่ยม
5. สถานีคลองเตย (Khlong Toei) อยู่ตามแนวถนนพระรามที่ 4 บริเวณสำนักงานการไฟฟ้านครหลวงคลองเตย
6. สถานีศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ (Queen Sirikit National Convention Centre) อยู่ตามแนวถนนรัชดาภิเษก ตรงข้ามศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ ข้างซอยไผ่สิงห์โต
7. สถานีสุขุมวิท (Sukhumvit) อยู่ตามแนวถนนอโศก กลางสี่แยกอโศก – สุขุมวิทหน้าตลาดอโศก
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 บริเวณลาดพร้าวซอย 21
15. สถานีพหลโยธิน (Phahon Yothin) อยู่บริเวณสามแยกปากทางถนนลาดพร้าว ใกล้ตลาดสด
16. สถานีสวนจตุจักร (Chatuchak Park) อยู่ตามแนวพหลโยธินในสวนจตุจักร ตรงข้ามสถานีขนส่งสายเหนือ (เดิม)
17. สถานีกำแพงเพชร (Kamphaeng Phet) อยู่ตรงข้ามองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อตก.) บริเวณหน้าตลาดนัดสวนจตุจักร
18. สถานีบางซื่อ (Bang Sue) อยู่บริเวณสถานีรถไฟบางซื่อ ใกล้โรงงานปูนซีเมนต์ไทย

เวลาให้บริการ

ทุกวัน เวลา 06.00 น. ถึง 24.00 น.

ความถี่ ไม่เกิน 5 นาที สำหรับชั่วโมงเร่งด่วน

ไม่เกิน 10 นาที สำหรับชั่วโมงปกติ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เพราะความภักดีในองค์กรอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของเพศหญิงและเพศชายให้ได้รับความเท่าเทียมกันในทุกด้าน

มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน และทำงานภายใต้กฎระเบียบ สภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้ความภักดีในองค์กรของพนักงานเพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นันทน์ภัส ชานาญเพชร (บทคัดย่อ: 2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงาน ที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาค่าเฉลี่ย 7.48 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด และธนาคารฯ มีนโยบายการบริหารงานที่ดีและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด และผลการทดสอบ สมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่า ทุกปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ น้อย และด้านนโยบายและการบริหารด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

นงนภา จันทร์แป้น (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปิยาพร ห้องแซง (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 22-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ

กว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1-10 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001- 20,000 บาท และผู้วิจัยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงพหุ ทดสอบตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐานของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และวัฒนธรรมองค์กรด้านระดับของความมั่นคง สามารถร่วมกันทำนายด้านจิตใจได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สามารถทำนายด้านการคงอยู่ได้ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สามารถร่วมกันทำนายด้านบรรทัดฐานได้ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

รัชนีทร์ เทียงตรงจิตต์ (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (บทคัดย่อ: 2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทย ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่าหนึ่งปี และรายได้ 10,001-25,000 บาท และพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัลและเงินเดือน อยู่ในเพียงแคในระดับปานกลางตามลำดับ อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความภักดีต่อองค์กร ในด้านระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และการพฤติกรรมที่แสดงออก ตามลำดับ

จิรภัทร เอนกวิถิ (บทคัดย่อ: 2558) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ต ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านทักษะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้าน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยคำจุนด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

มัทธวิงส์ บุญนาค (2548) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างานชายกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง

ศศิธร อารีรักษ์ (บทคัดย่อ: 2549) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุน ที่มีผลต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุนที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวนทั้งหมด 9 ตัว ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนตัวปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ตัว ได้แก่ ด้านเงินเดือน

วันทนา ทิวะกะลิน (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการวางแผนทรัพยากรบุคคล และด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์ ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน 3) พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ 4) การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อยู่ในระดับสูง 5) การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรองกาญจน์ ทองสุข (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำการวิจัยถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด ศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โสด มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีอายุ 25-35 ปี เป็นผู้ที่มีการประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวม (คะแนนเฉลี่ย 3.40) ด้านความต้องการความผูกพัน (คะแนนเฉลี่ย 3.65) ด้านความต้องการความสำเร็จ (คะแนนเฉลี่ย 3.29) และด้านความต้องการอำนาจ (คะแนนเฉลี่ย 3.25) ผลการศึกษาค้นคว้าความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง (คะแนนเฉลี่ย 4.22) ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านความรู้สึก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพัน และแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด ไม่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

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

จิรนนท์ ดวงคำ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ : กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้วิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของวิศวกร ผลการวิจัยพบว่า การที่บริษัทให้ความสำคัญ กับการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ จะสามารถส่งผลให้วิศวกรเพิ่มความภักดีต่อองค์กรได้

พัฒนพงศ์ ขุนวิทยา (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท พูจิตส์เท็น (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน ผลการศึกษาพบว่าหากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการสร้างความสุขในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ก็จะเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ดังนั้นถ้าหน่วยงานใดมีผู้บังคับบัญชาที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เอื้ออาทร และให้โอกาสลูกน้องแสดงความคิดเห็น ย่อมทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน และมีแรงจูงใจ และหากลูกน้องได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ย่อมทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีอิสระทางความคิด ย่อมส่งผลทำให้พนักงานไม่ลาออก ซึ่งการไม่ลาออกนั้นหมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กรเช่นกัน

วนิดา เจริญจิโรจน์ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 กลุ่มตัวอย่าง 107 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนด้านงานและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเฉยๆ คือ ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณิ บุญเผ่า (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรที่มีเพศสภาพเหมาะสม และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสภาพการทำงาน ในข้อสถานที่ทำงานของท่านถูกจัดแบ่งไว้ อย่างเป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทาย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในข้อท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พวงเพชร วงศ์เยี่ยมยอง (บทคัดย่อ: 2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11 – 20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รายได้ และสวัสดิการ

ประภาศรี บุญญวัฒน์วณิชย์ (บทคัดย่อ: 2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สรุปผลว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมีอายุ 27-32 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 20-24 เดือน รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีด้านที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีด้านที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความคิดเห็นในด้านพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีความคิดเห็นในด้านความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความคิดเห็นในด้านแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน อยู่ในระดับแนวโน้มอาจจะทำต่อไป ในส่วนของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านความสัมพันธ์ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจใน

การทำงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (บทคัดย่อ: 2548) ได้วิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท กูเวต บีโตรเลียม ประเทศไทย จำกัด พบว่า ทัศนคติการทำงานด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ด้านทัศนคติการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับปานกลาง ทัศนคติการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับต่ำ ทัศนคติการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ระดับสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้า ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร จำนวนทั้งสิ้น 1,978 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 18 เมษายน 2559 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้า) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|-------------------|----------|
| 1. อาคารบริหาร | 500 คน |
| 2. สถานี 18 สถานี | 1,478 คน |

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 1,978 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้า ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,978 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรจากการใช้สูตร ของ Taro Yamane (Yamane 1976) โดยให้ความคลาดเคลื่อน 10% จะได้กลุ่มตัวอย่าง 366 คน ดังนี้

Taro Yamane

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

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน (0.05)

ดังนั้น ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{1978}{1 + 1978(0.05)^2}$$

$$n = 333 \text{ คน}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 333 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% เท่ากับ 33 คน รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 366 คน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ขอกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่ม 2 ขั้นตอน คือ

1. การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร โดยใช้สูตรดังนี้

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

ตาราง 1 ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สถานี	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อาคารบริหาร	500	101
สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน 18 สถานี	1,478	299
รวม	<u>1,978</u>	<u>400</u>

2. วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดกรอบความคิดในงานวิจัย และศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า รวมทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

อ้างอิงข้อมูลพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร จะมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-60 ปี (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 18 เมษายน 2559 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุได้ถูกแบ่งออกเป็นช่วงๆ

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 18}{5} \\ &= 8 \\ &= 5.25 \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 26-35 ปี

2.3 36-45 ปี

2.4 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

5. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้ (มหาลัษุโขทัยธรรมมาธิราช: 110) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ ซึ่งคำนวณรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 60,000 บาท (เปรมชัย โรจนอารีย์ 2551: 73) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงรายได้} &= \frac{60,000 - 10,000}{5} \\ &= 10,000 \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

5.1 10,000 – 19,999 บาท

5.2 20,000 – 29,999 บาท

5.3 30,000 – 39,999 บาท

5.4 40,000 – 49,999 บาท

5.5 50,000 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูล
ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 6.1 ต่ำกว่า 2 ปี
- 6.2 2-4 ปี
- 6.3 5-7 ปี
- 6.4 8-10 ปี
- 6.5 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ บริษัททางด่วน
และรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า รวมทั้งหมด 14 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่
ด้านสถานที่ทำงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 2 ข้อ ด้านความสัมพันธ์
ระหว่างบุคคล จำนวน 3 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 3 ข้อ และด้านความสำเร็จในการ
ทำงาน จำนวน 3 ข้อ

สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้
ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น
ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต่ำมาก
1.81 – 2.60	มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต่ำ
2.61 – 3.40	มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง
3.41 – 4.20	มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สูง
4.21 – 5.00	มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สูงมาก

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า รวมทั้งหมด 17 ข้อ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 ข้อ ด้านการสรรหาบุคลากร จำนวน 2 ข้อ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก จำนวน 2 ข้อ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา จำนวน 2 ข้อ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น จำนวน 3 ข้อ ด้านความปลอดภัยและคุณภาพ จำนวน 2 ข้อ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ จำนวน 2 ข้อ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ

สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (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	ระดับความคิดเห็นข้อความ
1.00 – 1.80	ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เหมาะสมน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เหมาะสมน้อย
2.61 – 3.40	ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เหมาะสมปานกลาง
3.41 – 4.20	ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เหมาะสมมาก
4.21 – 5.00	ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เหมาะสมมากที่สุด

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า รวมทั้งหมด 6 ข้อ

สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์
การให้คะแนน ดังนี้

ข้อ 1 ข้อคำถามวัดความจงรักภักดีว่า ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทฯ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอธิบายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 1 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น
(Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท น้อย
2.61 – 3.40	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท ปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท มาก
4.21 – 5.00	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท มากที่สุด

ข้อ 2 ข้อคำถามวัดความจงรักภักดีว่า หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับบริษัท ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
บอกได้แน่นอน	5
บอกได้	4
ไม่แน่ใจ	3
บอกไม่ได้	2
บอกไม่ได้แน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 2 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	ท่านไม่บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท แน่แน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านไม่บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่าจะบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท
3.41 – 4.20	ท่านบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท ได้
4.21 – 5.00	ท่านบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท ได้แน่นอน

ข้อ 3 ข้อคำถามวัดความจงรักภักดีว่า หากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่บริษัทต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทหรือไม่

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
แนะนำแน่นอน	5
แนะนำ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่แนะนำ	2
ไม่แนะนำแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 3 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	ท่านจะไม่แนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทฯ อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะไม่แนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทฯ
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทฯ
3.41 – 4.20	ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทฯ
4.21 – 5.00	ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทฯ อย่างแน่นอน

ข้อ 4 ข้อคำถามวัดความจงรักภักดีว่า หากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อ บริษัทฯ ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
รายงานแน่นอน	5
รายงาน	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่รายงาน	2
ไม่รายงานแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 4 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	ท่านจะไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่า จะรายงานให้ผู้บริหารทราบ
3.41 – 4.20	ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบ
4.21 – 5.00	ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบ อย่างแน่นอน

ข้อ 5 ข้อคำถามวัดความจงรักภักดีว่า ท่านคิดว่าท่านจะยังคงทำงานกับ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) จุนเกษียณหรือไม่

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
ทำแน่นอน	5
ทำ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่ทำ	2
ไม่ทำแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 5 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	ท่านจะไม่ทำงานกับบริษัทฯ จุนเกษียณ อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะไม่ทำงานกับบริษัทฯ จุนเกษียณ
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่า ท่านจะทำงานกับบริษัทฯ จุนเกษียณ
3.41 – 4.20	ท่านจะทำงานกับบริษัทฯ จุนเกษียณ
4.21 – 5.00	ท่านจะทำงานกับบริษัทฯ จุนเกษียณ อย่างแน่นอน

ข้อ 6 ข้อคำถามวัดความจงรักภักดีว่า ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
ไม่ลาออกแน่นอน	5
ไม่ลาออก	4
ไม่แน่ใจ	3
ลาออก	2
ลาออกแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 6 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	ท่านจะลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น เมื่อได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น เมื่อได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่า จะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน
3.41 – 4.20	ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน
4.21 – 5.00	ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบันอย่างแน่นอน

ข้อ 7 การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยรวม

การอภิปรายผลการวิจัย ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (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	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
1.00 – 1.80	พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ต่ำที่สุด
1.81 – 2.60	พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ต่ำ
2.61 – 3.40	พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ ปานกลาง
3.41 – 4.20	พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ สูง
4.21 – 5.00	พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ สูงที่สุด

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 เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถามโดย

$$\text{Cronbach's alpha: } \alpha = \frac{k\overline{\text{Covariance}}/\overline{\text{Variance}}}{1+(k-1)(\overline{\text{Covariance}})/(\overline{\text{Variance}})}$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
K	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{(\text{Covariance})}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{(\text{Variance})}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานในบริษัทตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 400 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ต่อไป

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลข้อมูล SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-Test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) α แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550: 52)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550: 48) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{(\sum xi)}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum xi$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของแต่ละคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่อง ความแตกต่างกันของตัวแปรเพศและสถานภาพสมรส กับความจงรักภักดีของพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร ของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยใช้สูตรดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550: 179)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ -2 โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ ν โดยที่

$$\nu = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} + \frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	\bar{x}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i ; i = 1, 2$
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_i	แทน	ขนาดตัวอย่างที่ i
	S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i ; i = 1, 2$

2.2 สถิติ One-Way Analysis of Variance (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว)

เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างเพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 113-115) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (b)	k	SS_b	MS_b SS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม (w)	n	SS_w	MS_w SS_w	
รวม (T)	n	SS_t		

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

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

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MES \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

2.3 สถิติ Brown-Forsythe (β) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$$\text{โดยค่า } MS_W = \left[1 - \frac{n_1}{N}\right] S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน Brow-Forsythe
	MS_B	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับสถิติ Brow Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i + \bar{x}_j}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับ Brown Forsythe
	\bar{x}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{x}_j แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

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

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 437)

- ค่า r เป็นค่า - หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- ค่า r เป็นค่า + หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยลง

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (หนังสือ SPSS for Windows หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย, ธวัชชัย งามสันติวงศ์. โรงพิมพ์เซ็นจูรี่ 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

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุมกิจธรไฟฟ้า” โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig.	แทน ค่าSignificant ของสถิติหรือความน่าจะเป็น
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน สมมติฐานรอง
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยการนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	43.5
หญิง	226	56.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	33	8.3
26 – 35 ปี	174	43.5
36 – 45 ปี	159	39.8
46 ปีขึ้นไป	34	8.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ อายุ 26-35 ปี มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	255	63.8
สมรส	132	33.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	13	3.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ สถานภาพโสด มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพสมรส มีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพสมรส (จัดกลุ่มใหม่)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ (จัดกลุ่มใหม่)		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	268	67.0
สมรส	132	33.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่งในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	6.5
ปริญญาตรี	335	83.8
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ห้ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่งในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
10,000 - 19,999 บาท	26	6.5
20,000 - 29,999 บาท	242	60.5
30,000 - 39,999 บาท	66	16.5
40,000 - 49,999 บาท	26	6.5
50,000 บาทขึ้นไป	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 29,999 บาท จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 30,000 - 39,999 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และรายได้ต่อเดือน 10,000 - 19,999 บาท กับ 40,000 - 49,999 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	108	27.0
2 - 4 ปี	133	33.3
5 - 7 ปี	79	19.8
8 - 10 ปี	28	7.0
10 ปีขึ้นไป	52	13.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ อายุงาน 2 – 4 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อายุงานต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อายุงาน 5 - 7 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุงาน 8 – 10 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสถานที่ทำงาน	4.73	.35	สูงมาก
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.88	.57	สูง
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.85	.53	สูง
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.76	.52	สูง
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.12	.51	สูง
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.07	.30	สูง

จากตาราง 10 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และมีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.85 3.76 และ 4.12 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ/ มีอุณหภูมิเหมาะสม	4.78	.41	สูงมาก
2. บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะซึ่ง รบกวนการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน, ไม่มี ฝุ่นควัน เป็นต้น	4.76	.43	สูงมาก
3. สภาพแวดล้อมโดยรวมของพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงาน เหมาะสมกับก้งาน	4.64	.48	สูงมาก
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	4.73	.35	สูงมาก

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก ได้แก่ บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ / มีอุณหภูมิเหมาะสม บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะซึ่งรบกวนการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน, ไม่มีฝุ่นควัน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมโดยรวมของพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับก้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 4.76 และ 4.74 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามที่คาดหวัง	3.87	.62	สูง
2. ปัจจัยที่ทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ขึ้นอยู่กับ ผลงานและความสามารถอย่างแท้จริง	3.90	.60	สูง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวม	3.88	0.57	สูง

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามที่คาดหวัง และปัจจัยที่ทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ขึ้นอยู่กับ ผลงานและความสามารถอย่างแท้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี	4.10	.60	สูง
2. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ/ให้คำปรึกษา/ช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	3.66	.60	สูง
3. ไม่มีปัญหาแก่งแย่งชิงดีหรืออิจฉากันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.80	.87	สูง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	3.85	0.53	สูง

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ/ให้คำปรึกษา/ช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี และไม่มีปัญหาแก่งแย่งชิงดีหรืออิจฉากันระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 3.66 และ 3.80 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้างานยอมรับในความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของท่าน	3.86	.68	สูง
2. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.66	.54	สูง
3. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน ที่มีความสำคัญ	3.77	.71	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.76	0.52	สูง

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ หัวหน้างานยอมรับในความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.66 และ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ	4.27	.58	สูงมาก
2. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.23	.56	สูงมาก
3. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงาน	3.86	.68	สูง
ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	4.12	0.51	สูง

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ และท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.23 ตามลำดับ และพบว่าท่านมักได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.95	0.45	เหมาะสมมาก
2. ด้านการสรรหาบุคลากร	4.01	0.47	เหมาะสมมาก
3. ด้านการทดสอบและการคัดเลือก	4.10	0.40	เหมาะสมมาก
4. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	4.25	0.38	เหมาะสมมากที่สุด
5. ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	3.41	0.87	เหมาะสมมาก
6. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	3.85	0.45	เหมาะสมมาก
7. ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์	4.01	0.40	เหมาะสมมาก
8. ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน	3.91	0.45	เหมาะสมมาก
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม	3.94	0.28	เหมาะสมมาก

จากตาราง 16 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มีปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 4.01 4.10 3.41 3.85 4.01 และ 3.91 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับ งานที่ท่านรับผิดชอบ	4.17	.45	เหมาะสมมาก
2. จำนวนบุคลากรมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อ ปริมาณงาน	3.74	.57	เหมาะสมมาก
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	3.95	0.45	เหมาะสมมาก

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับ
เหมาะสมมาก ได้แก่ ตำแหน่งของท่านในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ และจำนวน
บุคลากรมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.74 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้าน
การสรรหาคูคลากร

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์การเปิดรับสมัคร ตำแหน่งว่างภายในชัดเจน อย่างสม่ำเสมอ	3.93	.63	เหมาะสมมาก
2. บริษัทฯ มีกระบวนการสรรหาคูบุคลากรที่เป็นธรรม	4.10	.39	เหมาะสมมาก
ด้านการสรรหาคูบุคลากรโดยรวม	4.01	0.47	เหมาะสมมาก

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ด้านการสรรหาคูบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก

ได้แก่ บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์การเปิดรับสมัครตำแหน่งว่างภายในชัดเจน อย่างสม่ำเสมอ และ บริษัทฯ มีกระบวนการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้าน การทดสอบและการคัดเลือก

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทฯ มีระบบทดสอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	4.13	.34	เหมาะสมมาก
2. การทดลองงานและการประเมินผลการทดลองงาน มีความเหมาะสม	4.06	.51	เหมาะสมมาก
ด้านการทดสอบและการคัดเลือกโดยรวม	4.10	0.40	เหมาะสมมาก

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ บริษัทฯ มีระบบทดสอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และการทดลองงานและการ ประเมินผลการทดลองงานมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้าน การฝึกอบรมและการพัฒนา

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของท่าน	4.27	.44	เหมาะสมมากที่สุด
2. บริษัทฯ มีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมทุก หลักสูตร	4.23	.42	เหมาะสมมากที่สุด
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยรวม	4.25	0.38	เหมาะสมมากที่สุด

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน และบริษัทฯ มีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมทุกหลักสูตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.23 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.43	.88	เหมาะสมมาก
2. ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.43	.88	เหมาะสมมาก
3. ท่านคิดว่าการปรับเงินเดือน / การให้โบนัสประจำปีมีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.36	.88	เหมาะสม ปานกลาง
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นโดยรวม	3.41	0.87	เหมาะสมมาก

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.43 ตามลำดับ และท่านคิดว่าการปรับเงินเดือน / การให้โบนัสประจำปีมีความเหมาะสมและเป็นธรรม มีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเชื่อมั่นว่าหากท่านประสบอันตรายขณะปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะดูแลรักษาพยาบาลท่าน	3.60	.84	เหมาะสมมาก
2. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของบริษัทฯ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.10	.40	เหมาะสมมาก
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพโดยรวม	3.85	0.45	เหมาะสมมาก

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ ท่านเชื่อมั่นว่าหากท่านประสบอันตรายขณะปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะดูแลรักษาพยาบาลท่าน และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของบริษัทฯ มีความเหมาะสมและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัทฯ ถูกต้องเสมอ	4.03	.48	เหมาะสมมาก
2. เมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานและ/หรือ ท่านสามารถร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์ได้ โดยข้อร้องเรียนนั้นจะได้รับการพิจารณาจากตัวแทนหรือผู้มีอำนาจของบริษัทฯ	4.00	.37	เหมาะสมมาก
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์โดยรวม	4.01	0.40	เหมาะสมมาก

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ ท่านได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัท ถูกต้องเสมอ และเมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานและ/หรือ ท่านสามารถร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์ได้ โดยข้อร้องเรียนนั้นจะได้รับการพิจารณาจากตัวแทนหรือผู้มีอำนาจของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัท มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม	3.92	.58	เหมาะสมมาก
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งท่านมีโอกาสชี้แจงและอธิบายประเด็นต่าง	3.91	.59	เหมาะสมมาก
ด้านการประเมินผลปฏิบัติงานโดยรวม	3.91	0.45	เหมาะสมมาก

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ บริษัท มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งท่านมีโอกาสชี้แจงและอธิบายประเด็นต่าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.91 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความจงรักภักดีของพนักงาน

ความจงรักภักดีของพนักงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท	4.56	.56	ภูมิใจมากที่สุด
2. ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท	4.50	.67	บอกได้แน่นอน
3. ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัท	3.52	1.0	แนะนำเพื่อน
4. ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันทีหากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์	3.72	.81	รายงานให้ทราบ
5. ท่านจะยังคงทำงานกับบริษัท จนเกษียณ	3.23	.95	ไม่แน่ใจ
6. ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน	2.73	.89	ไม่แน่ใจ
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	3.71	0.60	สูง

จากตาราง 25 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม พนักงานมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 พนักงานสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท ได้แน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 หากพนักงานได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบริษัท พนักงานจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันทีเพื่อหาแนวทางป้องกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พนักงานไม่แน่ใจว่าจะยังคงทำงานกับบริษัท จนเกษียณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และพนักงานไม่แน่ใจว่าจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t (Independent sample t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจรถไฟฟ้า แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances not Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจรถไฟฟ้า โดยกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene's test ดังนี้

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า
 กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	18.243	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและ
 รถไฟฟ้ากรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test ความ
 จงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติ
 ฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงใช้การ
 ทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) โดยใช้สถิติ t-test
 ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ ความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพฯ จำกัด
 (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ความจงรักภักดี ของพนักงาน	เพศ	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวม	ชาย	3.6849	.68974	-.721	311.703	.471
	หญิง	3.7301	.520112			

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพฯ
 จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ
 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน
 มีความจงรักภักดีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ
 สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	5.248	3	396	.001**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรดไฟฟ้า ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรดไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ความจงรักภักดีของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	33.206	3	11.069	39.786	.000**
	ภายในกลุ่ม	110.168	396	.278		
	รวม	143.373	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรดไฟฟ้า จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยใช้สูตรตามวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

อายุ					
	\bar{x}	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.5000	-	.02969	-.56499** (.000)	.01471
26-35 ปี	3.4703	-	-	-.59468** (.000)	-.01499
36-45 ปี	4.0650	-	-	-	.57970** (.000)
46 ปี ขึ้นไป	3.4853	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56499

พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59468

พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57970

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t (Independent sample t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances not Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene's test ดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า
 กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	37.267	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและ
 รถไฟฟ้ากรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test
 ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติ
 ฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงใช้การ
 ทดสอบค่า t กรณี ค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) โดยใช้สถิติ t-test
 ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ ความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพฯ จำกัด
 (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามสถานภาพ

ความจงรักภักดี ของพนักงาน	สถานภาพ	t-test of Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ความจงรักภักดีของ พนักงานโดยรวม	โสด / หม้าย / หย่า	3.5451	.41467	-5.330	178.341	.000**
	ร้าง / แยกกันอยู่					
	สมรส	3.9028	.71101			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพฯ
 จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามสถานภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสถานภาพสมรสจะมีความจงรักภักดีโดยรวมสูงกว่า สถานภาพโสด / หม้าย / หย่าร้าง และแยกกันอยู่

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า
 กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	56.502	2	397	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้า ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน รอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า
 กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	18.608	2	28.573	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ชุมกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยใช้สูตรตามวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	\bar{x}	4.0833		3.6224		4.2179			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.0833	-	.46095	-	-	-	-	-.13462	
ปริญญาตรี	3.6224	-	-	-	-	-	-	-.59556** (.000)	
สูงกว่าปริญญาตรี	4.2179	-	-	-	-	-	-	-	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงาน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59556

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	10.134	4	395	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน รอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown-Forsythe

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	24.841	4	171.107	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยใช้สูตรตามวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	\bar{x}	10,000-19,999	20,000-29,999	30,000-39,999	40,000-49,999	50,000 ขึ้นไป
10,000-19,999	3.5833	-	.00207	-.17424	-.50000** (.000)	-.67083** (.000)
20,000-29,999	3.5813	-	-	-.17631	-.50207** (.000)	-.67290** (.000)
30,000-39,999	3.7576	-	-	-	-.32576** (.000)	-.49659** (.000)
40,000-49,999	4.0833	-	-	-	-	-.17083
50,000 ขึ้นไป	4.2542	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50000

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	119.233	4	395	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน รอง (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ Brown-Forsythe

ความจงรักภักดีของพนักงาน	Statistic	df1	df2	Sig.
ความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม	66.974	4	53.247	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวม จำแนกตามอายุงาน มีค่า Sig. .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 โดยใช้สูตรตามวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

อายุงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	2-4 ปี	5-7 ปี	8-10 ปี	10 ปีขึ้นไป	
	\bar{x}	3.2978	3.6216	3.9662	4.6538	3.7104
ต่ำกว่า 2 ปี	3.2978	-	-.32371** (.000)	-.66841** (.000)	.04784	-1.35601** (.000)
2-4 ปี	3.6216	-	-	-.34469** (.000)	.37155	-1.03229** (.000)
5-7 ปี	3.9662	-	-	-	.71835** (.004)	-.40665** (.000)
8-10 ปี	4.6538	-	-	-	-	-1.40385** (.000)
10 ปีขึ้นไป	3.7104	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 2-4 ปี, 5-7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 2-4 ปี, 5-7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32371 0.66841 และ 1.35601 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุงาน 2-4 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรักจรรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 2-4 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34469 และ 1.03229 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 8-10 มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8-10 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71835

พนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40665

พนักงานที่มีอายุงาน 8-10 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 8-10 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.40385

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.506**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านสถานที่ทำงาน	0.050	0.317	เดียวกัน	ไม่มี
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.476**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	-0.002	0.972	ตรงข้าม	ไม่มี
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.422**	0.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.505**	0.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงานโดยรวม	0.506**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.506 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านสถานที่ทำงาน	0.050	0.317	เดียวกัน	ไม่มี ความสัมพันธ์

จากตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .317ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐาน

หลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.476**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.476 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	-0.002	0.972	ตรงข้าม	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.422**	0.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson

Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.422 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.505**	0.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.505 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้าน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	0.464**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.319**	.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ
ด้านการสรรหาคูคลากร	0.554**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านการทดสอบและการคัดเลือก	0.145**	.004	เดียวกัน	ระดับต่ำมาก
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	0.021	0.675	เดียวกัน	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	0.096	.055	เดียวกัน	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	0.386**	.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์	0.408**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน	0.285**	.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม	0.464**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.464 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์	0.319**	.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.319 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคณากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคณากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคณากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคณากร กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านการสรรหา บุคลากร	0.554**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคณากร กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson

Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.554 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านการทดสอบ และการคัดเลือก	0.145**	.004	เดียวกัน	ระดับต่ำมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา	0.021	0.675	เดียวกัน	ไม่มี ความสัมพันธ์

จากตาราง 54 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการ

พัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.675 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านผลตอบแทน และผลประโยชน์อื่น	0.096	.055	เดียวกัน	ไม่มี ความสัมพันธ์

จากตาราง 55 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.7 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ	0.386**	.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 56 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.386 แสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.8 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านพนักงานและ แรงงานสัมพันธ์	0.408**	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 57 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.408 แสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.9 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

H_1 : ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ปัจจัยการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	ความจงรักภักดีของพนักงาน			ระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	
ด้านการประเมินผล ปฏิบัติงาน	0.285**	.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 58 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.285 แสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูง บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ได้ทราบถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า และเพื่อเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆ ต่อไปอีกด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและ

4. ผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร จำนวนทั้งสิ้น 1,978 คน (ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 18 เมษายน 2559 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|-------------------|----------|
| 1. อาคารบริหาร | 500 คน |
| 2. สถานี 18 สถานี | 1,478 คน |

รวมจำนวนพนักงานที่เป็นประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 1,978 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,978 คน โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร โดยให้ความคลาดเคลื่อน 10% จะได้กลุ่มตัวอย่าง 366 คน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ขอกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร

สถานี	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อาคารบริหาร	500	101
สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน 18 สถานี	1,478	299
รวม	<u>1,978</u>	<u>400</u>

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้าที่ปฏิบัติงานประจำสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินทั้ง 18 สถานีและอาคารบริหาร ให้ครบจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวนทั้งหมด 14 ข้อ ลักษณะคำถามเป็น Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและคุณภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งหมด 17 ข้อ ลักษณะคำถามเป็น Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ โดยใช้มาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ มาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน จำนวน 400 คน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ วารสาร บทความ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูลโดยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ทำวิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบ และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จำนวน 400 ชุด นำมาลงรหัสตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ส่งรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานต่อไป

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 29,999 บาท จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 30,000 - 39,999 บาท

จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และรายได้ต่อเดือน 10,000 - 19,999 บาท กับ 40,000 - 49,999 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงาน 2 – 4 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อายุงานต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อายุงาน 5 - 7 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 อายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอายุงาน 8 – 10 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ามีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และมีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.85 3.76 และ 4.12 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ทำงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก ได้แก่ บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ / มีอุณหภูมิเหมาะสม บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะซึ่งรบกวนการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน, ไม่มีฝุ่นควัน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมโดยรวมของพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 4.76 และ 4.64 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามที่คาดหวัง และปัจจัยที่ทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ขึ้นอยู่กับ ผลงานและความสามารถอย่างแท้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.90 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ/ให้คำปรึกษา/ช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี และไม่มีปัญหาแก่งแย่งชิงดีหรืออิจฉากันระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 3.66 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ หัวหน้างานยอมรับในความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.66 และ 3.77 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ และท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.23 ตามลำดับ และพบว่าท่านมักได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน พบว่ามีปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม อยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 4.01 4.10 3.41 3.85 4.01 และ 3.91 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ ตำแหน่งของท่านในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ และ

จำนวนบุคลากรมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.74 ตามลำดับ

ด้านการสรรหาบุคลากร ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์การเปิดรับสมัครตำแหน่งว่างภายในชัดเจน อย่างสม่ำเสมอ และบริษัทฯ มีกระบวนการสรรหาบุคลากรที่เป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 4.10 ตามลำดับ

ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ บริษัทฯ มีระบบทดสอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และการทดลองงานและการประเมินผลการทดลองงานมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน และบริษัทฯ มีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมทุกหลักสูตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.23 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.43 ตามลำดับ และท่านคิดว่าการปรับเงินเดือน / การให้โบนัสประจำปีมีความเหมาะสมและเป็นธรรม มีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ ท่านเชื่อมั่นว่าหากท่านประสบอันตรายขณะปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะดูแล

รักษาพยาบาลท่าน และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของบริษัท มีความเหมาะสมและเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 4.10 ตามลำดับ

ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ ท่านได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัท ถูกต้องเสมอ และเมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานและ/หรือ ท่านสามารถร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์ได้ โดยข้อร้องเรียนนั้นจะได้รับการพิจารณาจากตัวแทนหรือผู้มีอำนาจของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 4.00 ตามลำดับ

ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ บริษัท มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งท่านมีโอกาสชี้แจงและอธิบายประเด็นต่าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.91 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ความจงรักภักดี พนักงานมีความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 พนักงานสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท ได้แน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 หากพนักงานได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบริษัท พนักงานจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันทีเพื่อหาแนวทางป้องกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พนักงานไม่แน่ใจว่าจะยังคงทำงานกับบริษัท จนเกษียณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และพนักงานไม่แน่ใจว่าจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56499

พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59468

พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57970

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสถานภาพสมรสจะมีความจงรักภักดีโดยรวมสูงกว่า สถานภาพโสด / หม้าย / หย่าร้างและแยกกันอยู่

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59556

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50000

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67083

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50207

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67290

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-39,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32576

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-39,999 บาท มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49659

สำหรับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-49,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 ขึ้นไป ไม่พบว่ามีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุงาน แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความจงรักภักดีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 2-4 ปี, 5-7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32371 0.66841 และ 1.35601 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุงาน 2-4 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34469 และ 1.03229 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8-10 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71835

พนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 5-7 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40665

พนักงานที่มีอายุงาน 8-10 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.40385

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชุทธิจรรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคลองกร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคลองกร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคลองกร มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.7 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.8 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.9 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1 เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะนโยบายการบริหารมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงไม่แตกต่างกัน เน้นความเสมอภาค ดังนั้นพนักงานทุกคนมีสิทธิเสรีภาพและโอกาสเท่าเทียมกัน ตำแหน่งหน้าที่ไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร จึงส่งผลให้เพศ ไม่เป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะความภักดีในองค์กรอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของเพศหญิงและเพศชายให้ได้รับความเท่าเทียมกันในทุกด้าน มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน และทำงานภายใต้กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้ความภักดีในองค์กรของพนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์ภัส ชำนาญเพชร (บทคัดย่อ: 2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนงนภา จันท์แป้น (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวมสูงกว่าอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี อยู่ในวัยที่มี

ความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการหน้าที่การงานที่มั่นคง สวัสดิการ และผลตอบแทนที่ดี จะไม่นิยมมองหาการเปลี่ยนงานอย่างวียอื่น ๆ มากนัก ในขณะที่อายุต่ำกว่า 25 ปี และ 26-35 ปี เป็นวัยที่ต้องการการก้าวหน้าในหน้าที่การงานแบบก้าวกระโดด ชอบความท้าทายใหม่ๆ และอายุ 46 ปีขึ้นไป เป็นวัยที่เริ่มมองหาช่องทางในการทำธุรกิจส่วนตัว หรือการย้ายงานเพื่อรับตำแหน่งในระดับผู้บริหาร จึงทำให้พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี มีความจงรักภักดีโดยรวมสูงกว่าช่วงอายุอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภา จันท์แป้น (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัส ชำนาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 สถานภาพ พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่สมรสแล้ว จะมีความจงรักภักดีโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่โสด / หม้าย / หย่าร้าง และแยกกันอยู่ เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่ต้องการรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนงาน และมีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง และมักมีแนวคิดที่จะอยู่กับองค์กรซึ่งตนเองมีความเชื่อมั่นในเรื่องความมั่นคงและสวัสดิการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัส ชำนาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา

ตรี มีความจงรักภักดีโดยรวมสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีนั้น มักจะมีตำแหน่งหน้าที่และผลตอบแทนที่ดี หรือมีโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งสูงกว่า หรือมีการตัดสินใจในการเข้าทำงานกับองค์กรอย่างดีแล้ว ในขณะที่กว่าครึ่งหนึ่งของพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า จะปฏิบัติงานในพื้นที่ 18 สถานีรถไฟ ซึ่งมีความกดดันมากกว่า และอาจมองเห็นโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภา จันท์แป้น (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัส ชานาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแสวง (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชรินทร์ เทียงตรงจิตต์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงขึ้น จะมีความจงรักภักดีโดยรวมสูงขึ้น โดยเมื่อมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงขึ้นจนอยู่ในระดับตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป จะมีความจงรักภักดีโดยรวมสูงที่สุด เนื่องจากเมื่อพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง จะมีความภาคภูมิใจและพอใจในตำแหน่งงาน ตลอดจนรายได้อีกที่มีอยู่ ในขณะที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าจะมีความภูมิใจและพึงพอใจน้อยกว่า โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท จะมีความจงรักภักดีต่ำที่สุด เนื่องจากมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ต่ำ ทำให้มีแนวโน้มที่จะมองหางานใหม่เพื่อให้รายได้สูงขึ้น หรือ ตำแหน่งงานที่ทำให้มีความภาคภูมิใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

และปริมาตร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 อายุงาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีระดับความจงรักภักดีสูงที่สุด จากผลการวิจัยเป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่ออายุงานมากขึ้น พนักงานจะมีความจงรักภักดีมากขึ้น ยกเว้นระดับอายุงาน 8 - 10 ปี ที่มีความจงรักภักดีต่ำกว่าระดับอายุงาน 5 - 7 ปี และระดับความจงรักภักดีจะสูงขึ้นเมื่อมีอายุงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า เมื่อมีอายุงานมากขึ้น ย่อมมีความรักและความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีมากขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อมีอายุงานมากถึงระดับหนึ่ง อาจมีโอกาที่จะย้ายงานโดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีมานานเพื่อความก้าวหน้า แต่เมื่อมีอายุงานมากกว่า 10 ปี อาจเป็นไปได้ว่าได้ผ่านช่วงเวลาที่ทำหายในการหางานใหม่หรือสิ่งที่ต้องการไปแล้ว การไขว่คว้าหาสิ่งใหม่ๆ จึงน้อยลง ทำให้มีความจงรักภักดีสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภา จันท์แป้น (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าง่ายจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ซึ่งแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ อันได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ, ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย, ความต้องการทางด้านสังคม, ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก แสดงถึงการให้ความสำคัญในปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กร และผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภัทร เอนกวิถิ (บทคัดย่อ: 2558) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านทักษะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า เนื่องจากสภาพแวดล้อม ในการทำงานเป็นไปตามกำหนดของมาตรฐาน กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องไว้อยู่แล้ว จึงไม่ได้มองว่าสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีผลต่อระดับความจงรักภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัส ชานาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากธนาคาร มีนโยบาย มาตรการ สวัสดิการ หรือวิธีการในการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานที่ดีพอ เมื่อเทียบกับท้องตลาด แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer. 1973) ที่ได้อธิบายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สมรรถภาพในการทำงานของบริหารเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ โดยเน้นเรื่องการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อากาศ เสียง ห้องอาหาร ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อน ตลอดจนชั่วโมงการทำงาน ความสะดวกในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงานเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรด้วย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

2.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการปรับเปลี่ยนตำแหน่งในปัจจุบัน องค์กรมีนโยบายในการผลักดันพนักงานเดิมในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง และเป็นที่ทราบกันดีว่าการปรับเปลี่ยนตำแหน่งนั้น ขึ้นอยู่กับผลงาน ความสามารถ และระดับชั้นตำแหน่งของโครงสร้างองค์กร พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงทำให้ผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภัทร เอนกวิถิ (บทคัดย่อ: 2558) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัส ชำนาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความภักดีของพนักงานต่อธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ การได้รับการยอมรับ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา, การได้รับการเอาใจใส่ดูแล ตลอดจนความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานของพนักงานไม่ว่าจะมีมากหรือน้อย ไม่ได้ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีนโยบายในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี สร้างความเป็นทีม มุ่งเน้นให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ปลุกฝังให้พนักงานช่วยเหลือและให้การสนับสนุนเพื่อนพนักงานด้วยกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกันคือ ต้องการให้บริษัทประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงไม่พบปัญหาแก่งแย่งชิงดีหรืออิจฉากันระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือปัญหาด้านการให้ความร่วมมือและให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในการทำงาน พนักงานจึงไม่ตระหนักหรือรู้สึกว่ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัชวรงค์ บุญนาคว (2548) ซึ่งได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของหัวหน้างานชายกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทน์ภัท ขำนาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ อย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ หัวหน้างานยอมรับในความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าทุกคนย่อมต้องการการยอมรับนับถือ การยกย่องสรรเสริญจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องให้เกียรติ หากได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว ย่อมส่งผลให้เกิดความภูมิใจในตนเอง และอาจส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความคิดในเชิงบวก ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรหรือสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร อารีรักษ์ (2549) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทา พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจ ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูทริกจรดไฟฟ้า ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ จะทำให้พนักงานมีความภูมิใจที่ทำงานได้สำเร็จ และส่งผลให้มีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร อารีรักษ์ (บทคัดย่อ: 2549) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจูน ที่มีผลต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3.1 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร ด้านการทดสอบและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูทริกจรดไฟฟ้า ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999: 5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วย 8 กิจกรรม แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนา ทิวะกะลิน (บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดีไซน์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบริษัทฯ มีการกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างเหมาะสม มีจำนวนบุคลากรเพียงพอมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองกาญจน์ ทองสุข (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ ข้อได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน

3.3 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคลอง มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคลอง มีการประชาสัมพันธ์การเปิดรับสมัครตำแหน่งว่างภายในชัดเจนอย่างสม่ำเสมอ และมีกระบวนการสรรหาคูคลองอย่างเป็นธรรม จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห้องแสง (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหาส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์กร อาจเป็นเพราะขั้นตอนและกระบวนการในการสรรหา มีความซับซ้อนในการสรรหาคูคลองเข้ามารับตำแหน่งต่างๆ ความยุ่งยากและขั้นตอนที่หลากหลายนี้จึงส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันลดลงได้ เพราะพนักงานคิดว่าตนเองมีความรู้ความสามารถและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน จึงมีโอกาสมุ่งที่จะเปลี่ยนงานใหม่ และมีทางเลือกมากในการหางานใหม่ได้ง่าย ในขณะที่ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคูคลองมีความเหมาะสมมาก

3.4 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการทดสอบและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อบริษัทฯ มีระบบทดสอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการทดลองงานและการประเมินผลมีความเหมาะสม จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าการทดสอบและการคัดเลือกมีความเป็นธรรมและโปร่งใส พนักงานจะเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห้องแสง (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือก ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากกระบวนการคัดเลือกขององค์กรได้คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุด ในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งถือว่าทำให้พนักงานพอใจในการคัดเลือก ตามเกณฑ์และมาตรฐานตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้

3.5 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ การจัดฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการติดตามผลหลังการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ ข้อมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาโดยการรับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน

3.6 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะนโยบายของบริษัท ไม่ใช้การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่สูงกว่า ในการชักชวนให้ย้ายมาเป็นพนักงานของบริษัท ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่ตัดสินใจร่วมงานด้วยความสนใจและพึงพอใจต่อบริษัท ทำให้พนักงานในระดับเงินเดือนต่างๆ กัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร อารีรักษ์ (บทคัดย่อ: 2549) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าปัจจัยค้ำจุน เงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา ประสงค์ศิลป์กุล (2547) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจพฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง และแรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมากขึ้น จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

3.7 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเนื่องจากพนักงานมีความเชื่อมั่นในสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลของบริษัทฯ ว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอ จึงทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร อารีรักษ์ (บทคัดย่อ: 2549) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ ดวงคำ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความภักดีต่อองค์การของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์: กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้วิจัยและศึกษาถึงปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์การของวิศวกร พบว่าการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ จะสามารถส่งผลให้วิศวกรเพิ่มความภักดีต่อองค์การได้

3.8 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้าในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเป็นเพราะบริษัทฯ เน้นการสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารนั้นสร้างความเข้าใจภายในองค์กร อีกทั้งมีการอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานได้รับความเป็นธรรมในการทำงานและสามารถร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์ได้ พนักงานได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัทฯ ถูกต้องเสมอ จึงทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒน์พงศ์ ชุนวิทยา (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท พูจิตส์เท็น (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน ผลการศึกษาพบว่าหากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการสร้างความสุขในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ก็จะเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ดังนั้นถ้าหน่วยงานใดมีผู้บังคับบัญชาที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เอื้ออาทร และให้โอกาสลูกน้องแสดงความคิดเห็น ย่อมทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน และมีแรงจูงใจ และหากลูกน้องได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ย่อมทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีอิสระทางความคิด ย่อมส่งผลทำให้พนักงานไม่ลาออก ซึ่งการไม่ลาออกนั้นหมายถึงความจงรักภักดีต่อองค์การเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนา ทิวะกะลิน (บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดีสโตน

จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เจริญจิโรจน์ (2553) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 กลุ่มตัวอย่าง 107 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือการถ่ายทอดนโยบายกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และการส่งเสริมให้ พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.9 ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากบริษัทฯ มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง เน้น การพูดคุย สื่อสารรับฟังเหตุและผลของพนักงานในระดับปฏิบัติการ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความ จงรักภักดีเพิ่มขึ้น ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรองกาญจน์ ทองสุข (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ในวิทยาลัยการ อาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ข้อมีการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญเฝ้า (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร ในข้อ องค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลปฏิบัติงานที่เหมาะสมและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันของบุคลากรในองค์กร ธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรในองค์กร ได้รับปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายการบริหาร ในข้อองค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ที่เหมาะสมมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดี พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีมากที่สุด ซึ่งหมายความว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และได้รับคำชมเชยเมื่อสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ บริษัทฯ จึงควรให้ความสำคัญในการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งนอกจากจะทำให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายแล้ว ยังส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทเพิ่มขึ้นด้วย

2. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความจงรักภักดีพบว่า ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีมากที่สุด ดังนั้นบริษัทฯ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เมื่อมีการเปิดรับสมัครตำแหน่งว่างภายในอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสมัครเข้ารับการคัดเลือกในตำแหน่งที่ว่างได้ การที่บริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานในองค์กรสามารถสมัครเพื่อโอนย้ายไปยังตำแหน่งงานที่ว่างได้ จะเป็นการลดปัญหาความเบื่อหน่ายกับการปฏิบัติงานเดิมๆ และทำให้พนักงานสามารถหาประสบการณ์ใหม่ๆ เกิดความท้าทายโดยไม่ต้องย้ายไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่น อีกทั้งหากมีกระบวนการสรรหาบุคลากรอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก เพื่อให้พนักงานยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกของบริษัทฯ จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ มากขึ้น

3. จากการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดของความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นคือพนักงานจะไม่ตัดสินใจลาออกเมื่อได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือน ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น อาจทำการประเมินค่างานแต่ละตำแหน่งและนำมาวิเคราะห์โครงสร้างอัตราเงินเดือนว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือนในตลาดเป็นอย่างไร หากยังไม่เหมาะสมก็ควรพิจารณาปรับฐานโครงสร้างเงินเดือน ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญกับการปรับเงินเดือน ควรจัดให้มีโครงสร้างเงินเดือนที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน ให้ได้รับผลตอบแทนตามโครงสร้าง และสร้างความจงรักภักดีให้แก่พนักงาน ไม่ให้พนักงานตัดสินใจลาออกเมื่อได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ควรแยกทดสอบตัวแปรตาม (ความจงรักภักดี) ออกเป็นรายข้อ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจน เพื่อนำผลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป
2. ควรทำการศึกษากลุ่มประชากรอื่น ได้แก่ พนักงานบริษัท ธุรกิจทางด่วน เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน เนื่องจากอยู่ภายใต้บริษัทเดียวกัน
3. ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงสาเหตุที่พนักงานขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยทำการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนา เพื่อที่จะสามารถเจาะจงข้อมูลในเชิงลึกได้
4. ควรเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานในแบบสอบถาม เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าว ใช้ประกอบการพิจารณาสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงส่วนต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่พนักงานต่อไปได้
5. ควรมีการทำวิจัยเป็นระยะๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้ปรับปรุงการบริหารได้อย่างเหมาะสม



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน* ของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม ประเทศไทย จำกัด
กรองกาญจน์ ทองสุข. (บทคัดย่อ: 2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ*
บุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *การวิเคราะห์ทางสถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชะธินยา หล้าสูงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้า*
หรือผู้ช่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (บทคัดย่อ: 2547). *วิจัยเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและความ*
จงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ
- จีรนนท์ ดวงคำ. (2551). *วิจัยเรื่องความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์:*
กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย)
- จิรภัทร เอนกวิถิ. (2558). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน:*
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์. วันที่ค้นข้อมูล 30 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก
https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Maslow_Theories.htm
- ธนะพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2547). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทย*
ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
วี.อินเตอร์พรีนท์

- นงนภา จันท์แป้น. (2557). วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา
สิริกุตตา
- นันทน์ภัส ชำนาญเพชร. (บทคัดย่อ: 2557). ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ด
ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
- นิศาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย.: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แนวคิดของ Adler & Adler (1998). วันที่ค้นข้อมูล 30 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก
<http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-development-and-outlast.html>
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพฯ: บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด
- ประภาศรี บุญญวัฒน์นัชชัย. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจ
ในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้ม พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน
ที่สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน บริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน): มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยาพร ห้องแซง (บทคัดย่อ: 2554). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของ
พนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร: วารสารบริหารธุรกิจ
ศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เมษายน – กันยายน 2554
- เปรมชัย โรจนอารีย์. (2551). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการสื่อสาร
การตลาดกับพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์ปลาแมคเคอเรลกระป๋องของผู้บริโภคใน
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด): บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน
บริษัท ซีเมนต์ จำกัด: สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงเพชร วงศ์ยิ้มย่อง (2543). ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- พัฒนพงศ์ ชุนวิทยา. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท
ฟู้ดส์ทีเอ็น (ประเทศไทย) จำกัด.: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาวณิ เพชรสว่าง. (2545). พฤติกรรมองค์กรการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท รัตนธรรมาการพิมพ์ จำกัด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัชวรงค์ บุญนาถ. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของหัวหน้างานชาย.: สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กรการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.

รัชรินทร์ เทียงตรงจิตต์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท มิตรชัย มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วรรณิ บุญเฝ้า. (บทคัดย่อ: 2554). ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง: สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วนิดา เจริญจิโรจน์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันทนา ทิวะกะลิน. (บทคัดย่อ). ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ดีไซน์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

ศศิธร อารีรักษ์ (บทคัดย่อ: 2549). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา: วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การวิจัยการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

เสริมศักดิ์ วิชาสาธิต. (2525). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- Byars, Lloyd L; & Leslie W. Rue. (1997). Human Resource Management. 5th ed. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Gilmer, V.H.B. (1973). Applied Psychology. New York : The McGraw – Hill Companies Inc.,
- Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in combining of two-armed trials with Normally distributed responses. The Indian Journal of statistics. Sankhya.
- Hoy. Wayne K. ; Rees, Richard. (1974,Winter). Subordinate Loyalty to Immediate Superior : A Neglected Concept in the study of Education Administration Sociology of Education. 47;274 – 275.
- 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.; & 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.____
- Yamane, Taro. 1970 “Staistical and Introductory Analysis” 2nd .ed Takyo : John Weatherhill,inc.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจธรไฟฟ้า

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยของ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (X-MBA) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจธรไฟฟ้า ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจธรไฟฟ้า
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจธรไฟฟ้า
- ตอนที่ 4 ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ชูรกิจธรไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ กรณีไม่ยินดี / ไม่สะดวกให้ข้อมูล กรุณาส่งคืนแบบสอบถามได้ทันที

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง [] หน้าหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1. เพศ

[] 1) ชาย [] 2) หญิง

2. อายุ

[] 1) ต่ำกว่า 25 ปี [] 2) 26-35 ปี
[] 3) 36-45 ปี [] 4) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[] 1) โสด [] 2) สมรส [] 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[] 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี [] 2) ปริญญาตรี [] 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1) 10,000 - 19,999 บาท [] 2) 20,000 - 29,999 บาท [] 3) 30,000 - 39,999 บาท
[] 4) 40,000 - 49,999 บาท [] 5) 50,000 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน _____ ปี

[] 1) ต่ำกว่า 2 ปี [] 2) 2-4 ปี [] 3) 5-7 ปี
[] 4) 8-10 ปี [] 5) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงคำตอบเดียวโดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วย

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เฉยๆ

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
ด้านสถานที่ทำงาน					
1. บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ / มีอุณหภูมิเหมาะสม					
2. บริเวณพื้นที่ที่ท่านปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะซึ่งรบกวนการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงดังรบกวน, ไม่มีฝุ่นควัน เป็นต้น					
3. ท่านมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
4. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามที่คาดหวัง					
5. ปัจจัยที่ทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ขึ้นอยู่กับ ผลงานและความสามารถอย่างแท้จริง					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
6. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี					
7. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ/ให้คำปรึกษา/ช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี					
8. ไม่มีปัญหาแก่งแย่งชิงดีหรืออิจฉากันระหว่างเพื่อนร่วมงาน					

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
9. หัวหน้างานยอมรับในความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน					
10. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
11. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
12. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เสมอ					
13. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
14. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ

จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความสำคัญของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วย

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เฉยๆ

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2. จำนวนบุคลากรมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อปริมาณงาน					
ด้านการสรรหาคูคลากร					
3. บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์การเปิดรับสมัครตำแหน่งว่างภายในชัดเจน อย่างสม่ำเสมอ					
4. บริษัทฯ มีกระบวนการสรรหาคูบุคลากรที่เป็นธรรม					
ด้านการทดสอบและการคัดเลือก					
5. บริษัทฯ มีระบบทดสอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
6. การทดลองงานและการประเมินผลการทดลองงานมีความเหมาะสม					
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา					
7. บริษัทฯ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน					
8. บริษัทฯ มีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมทุกหลักสูตร					

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น					
9. ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
10. ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
11. ท่านคิดว่าการปรับเงินเดือน / การให้โบนัสประจำปีมีความเหมาะสมและเป็นธรรม					
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ					
12. ท่านเชื่อมั่นว่าหากท่านประสบอันตรายขณะปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะดูแลรักษาพยาบาลท่าน					
13. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของบริษัทฯ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์					
14. ท่านได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานสัมพันธ์ของบริษัทฯ ถูกต้องเสมอ					
15. เมื่อท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานและ/หรือ ท่านสามารถร้องเรียนแรงงานสัมพันธ์ได้ โดยข้อร้องเรียนนั้นจะได้รับการพิจารณาจากตัวแทนหรือผู้มีอำนาจของบริษัทฯ					
ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน					
16. บริษัทฯ มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม					
17. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบ 2 ททางซึ่งท่านมีโอกาสชี้แจงและอธิบายประเด็นต่าง					

ส่วนที่ 4 ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับ ท่านมากที่สุด

1. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทฯ

มากที่สุด										น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1					

2. หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับบริษัทฯ ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัทฯ

บอกได้แน่นอน										บอกไม่ได้แน่นอน
	5	4	3	2	1					

3. หากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่บริษัทต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่บริษัทหรือไม่

แนะนำแน่นอน										ไม่แนะนำแน่นอน
	5	4	3	2	1					

4. หากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อบริษัทฯ ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน

รายงานแน่นอน										ไม่รายงานแน่นอน
	5	4	3	2	1					

5. ท่านคิดว่าท่านจะยังคงทำงานกับ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธุรกิจรถไฟฟ้า จนเกษียณหรือไม่

ทำแน่นอน										ไม่ทำแน่นอน
	5	4	3	2	1					

6. ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน

ไม่ลาออกแน่นอน										ลาออกแน่นอน
	5	4	3	2	1					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่

1. อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน

กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์จิตอุษา ชันทอง

กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปะการัง คณนาธรรม
วันเดือนปีเกิด	19 มกราคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดตรัง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	94 ซอยลาดพร้าว 26 ถนนลาดพร้าว แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนก แผนกจัดหาทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อาคารบริหาร เลขที่ 189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กทม. 10310
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	ปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (สาขาเศรษฐศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยทักษิณ
พ.ศ. 2560	ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ