

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีบริการน้ำมัน
เชื้อเพลิงบางจากกลุ่มจังหวัดสนุก

MOTIVATION FACTORS AFFECTING THE JOB
PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN BANGCHAK GAS
STATION, SANOOK PROVINCE GROUP

รวีจักร์ บุญคง¹,

อรสา อร่ามรัตน์², กัญยารัตน์ ดาษจันทิก³

บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติเชิงอนุมาน t-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1 บัณฑิตศึกษา ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

2 รศ. , 3 อาจารย์สาขาบัญชี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ตำแหน่งงานบริการหน้าลาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 - 9,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี จากการศึกษาในระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการสังคม ด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน มีบางด้านที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้บุคลากรให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการเรียงลำดับความสำคัญจากลำดับมากไปหาน้อย คือ ด้านเงินเดือน ความก้าวหน้า และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสถานะอาชีพ จึงเสนอแนะว่า 1) ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำควรจะมีการหมุนเวียนงานในแผนกให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร 2) ควรมีการพัฒนาสายอาชีพ การส่งเสริม และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทุกแผนก 3) ควรพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน การเบิกจ่ายสวัสดิการสังคมต่างๆ ให้เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาในการทำงานของบุคลากร และสภาพการณ์ค่าครองชีพของเศรษฐกิจในปัจจุบัน

บทนำ

การศึกษาด้านบริหารธุรกิจจะกล่าวถึง ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า 4 Ms ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Material) วิธีการ (Method) โดยทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรที่สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในอัตราส่วนที่เหมาะสม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือ “คน หรือทรัพยากรมนุษย์” (Human Resource) เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุดิบที่ดีและมีราคาที่ถูกกว่าคู่แข่ง มีวิธีการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติเหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่ในองค์กร ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา อาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (อ้างอิงใน ณีภูธรพันธ์ เขจรนันท์, 2548: 14)

ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ทุ่มงบประมาณ ในแนวทางในการคัดเลือก ดูแล และรักษาพัฒนาอย่างเต็มที่ย่อมส่งผลที่เป็นรูปธรรมที่ทำให้ พนักงานที่อยู่ในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำงานอย่างทุ่มเทและพร้อมที่จะอุทิศให้กับองค์กรอยู่กับองค์กรตราบนานเท่านาน แต่ในทางกลับกันองค์กรที่มุ่งเน้นแต่ผลประโยชน์ประกอบกรเพื่อให้ได้ซึ่งผลกำไร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจต่อบุคลากรภายในองค์กรอาจจะส่งผลให้บุคลากรไม่มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กร ไม่มีความรักผูกพัน ขาดความทุ่มเทกระตือรือร้นในการทำงาน และมีโอกาส

ที่จะออกไปเสาะหาองค์กรที่เหมาะสมต่อไป การดูแลรักษาและการสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีความรัก ความเต็มใจและมีแรงจูงใจในการทำงานกับองค์กร จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรกๆ เพื่อป้องกันไม่ให้อุตสาหกรรมบุคลากรที่มีฝีมือและมีคุณภาพ (อ้างใน สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล, 2551: 121-123)

จากคำกล่าวที่ว่า “แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” จึงอธิบายได้ว่าองค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพงานลดลง มีปัญหาทางด้านวินัย แต่ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (อ้างใน ณีภรุตพันธ์ เขจรันนทร์, 2548: 78) ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ต่อไป การประกอบกิจการใดก็ตามถ้าบุคคลที่ประกอบการนั้น มีความต้องการหรือมีแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับความต้องการหรือได้รับขวัญและกำลังใจ ก็จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้น ทำให้งานมีประสิทธิภาพและดำเนินไปด้วยดี ซึ่งจะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

เมื่อกล่าวถึงบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ถือว่าเป็นบริษัทของคนไทยที่ดำเนินธุรกิจพลังงานและธุรกิจต่อเนื่อง ด้วย

ความมุ่งหมายตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทเมื่อปี พ.ศ. 2528 ที่จะบริษัทคนไทยที่มั่นคงดำเนินธุรกิจพลังงานและธุรกิจต่อเนื่องให้สอดคล้องกับประโยชน์ส่วนรวม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย จึงได้กำหนดและยึดมั่นในวัฒนธรรมการดำเนินงานที่จะพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม มาเป็นกรอบในการขับเคลื่อนธุรกิจ และมีวัฒนธรรมของพนักงานให้เป็นคนดี มีความรู้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทำให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ควบคู่ไปกับประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ส่งผลให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อองค์การ ทางด้านลักษณะการประกอบธุรกิจ ทางบริษัทฯ ได้ประกอบธุรกิจปิโตรเลียมตั้งแต่การเจ็มน้ำมันดิบจากต่างประเทศทั้งแหล่งตะวันออกกลางตะวันออกไกล และแหล่งน้ำมันดิบภายในประเทศ เข้ามากลั่นเป็นน้ำมันสำเร็จรูป ด้วยกำลังผลิตสูงสุด 120,000 บาร์เรลต่อวัน และจัดจำหน่ายผ่านเครือข่ายสถานีบริการน้ำมันที่มีกว่า 1,065 แห่งทั่วประเทศ ภายในปี พ.ศ. 2555 นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีแผนการลงทุนด้านสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้น เพื่อผลักดันให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับ 2 ของธุรกิจค้าปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง โดยการลงทุนดังกล่าวบริษัทฯ ได้ขยายสถานีบริการน้ำมันให้มีความทันสมัยและเพิ่มความความสะดวกสบายในการบริการเสริมต่างๆ และยิ่งเร่งขยายการจำหน่ายพลังงานทดแทนน้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล์ อี 20 และอี 85 ให้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อการบริการ ในระดับประเทศนั้นทางบริษัทฯ ได้มีการจัดอบรม ฝึกฝนเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างถูกต้อง และแต่ละภูมิภาคก็จะมีครูส่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายอบรมคอยเข้าไปช่วยตรวจสอบในแต่ละสถานีบริการอีกด้วย ปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากนั้นมีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจ

และได้สังเกตเห็นว่ากลุ่มจังหวัดสนุกมีจำนวนสถานีสาน้ำบริการที่น้ำสนใจ
 สำหรับการศึกษา เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ
 ทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานีสาน้ำ
 เชื้อเพลิงบางจาก เพื่อรองรับการเติบโตและการแข่งขันในตลาดอาเซียน
 ที่กำลังจะมาถึงในปี พ.ศ. 2558 อันใกล้นี้ ซึ่งกลุ่มจังหวัดสนุกสามารถ
 แบ่งออกได้เป็น 3 จังหวัด คือ จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม และ
 จังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 32 สถานี

สถานีสาน้ำเชื้อเพลิงบางจากให้บริการค่าปลีกน้ำมัน
 เชื้อเพลิงทั่วไปในกลุ่มจังหวัดสนุก ได้แก่ น้ำมันดีเซล น้ำมันเบนซินแก๊ส
 โซฮอล 95 น้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล 91 และน้ำมันเบนซินแก๊สโซฮอล
 อี 20 นอกจากนี้ยังมีร้านไบจากมินิมาร์ท กรีนวอช กรีนเสิร์ฟ และร้าน
 กาแฟอินทนิล เพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยทำให้สถานี
 บริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากมีการบริการให้ครบครันภายในที่เดียว
 เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ด้วย
 ลักษณะธุรกิจดังกล่าวพบว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีการ
 ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางใด และมีปัจจัยใดบ้างที่อาจจะมีอิทธิพลต่อ
 แรงจูงใจและเป็นการสร้างความพึงพอใจของบุคลากร เช่น ข้อมูล
 เกี่ยวกับด้านค่าตอบแทน ข้อมูลด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน ข้อมูล
 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อมูลด้านความมั่นคงในการทำงาน
 และข้อมูลด้านส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น

ดังนั้นควรจะมีการศึกษาถึงความสำคัญและปัจจัยหลักคือ
 การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในปัจจุบัน
 ซึ่งจะมีแนวทางการพัฒนาและบริหารจัดการรูปแบบการดำเนินการ
 ของสถานีสาน้ำเชื้อเพลิงบางจาก ให้มีความสอดคล้องกับปัจจัย
 ต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรเป็นการสร้างขวัญ

และกำลังใจให้บุคลากร และเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากในกลุ่มจังหวัดสสุโขทัย จำนวนตามปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการสังคม ด้านการควบคุมลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน

2. เพื่อศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากในกลุ่มจังหวัดสสุโขทัย

ขอบเขตของการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 140 คน คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากกลุ่มจังหวัดสสุโขทัย แบ่งออกได้เป็น 3 จังหวัด คือ จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม และจังหวัดมุกดาหาร รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 32 สถานบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงแก้ไขการจัดการทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากในกลุ่มจังหวัดสสุโขทัย

2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการดำเนินธุรกิจ

ของสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากจะได้มีคุณภาพมากขึ้นในอนาคต

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จต่อไป

นิยามศัพท์

น้ำมันเชื้อเพลิง หมายความว่า ก๊าซปิโตรเลียมเหลว น้ำมันเบนซิน น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องบิน น้ำมันก๊าด น้ำมันดีเซล น้ำมันเตา น้ำมันหล่อลื่นและผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมอื่นที่ใช้ หรืออาจใช้เป็นเชื้อเพลิง หรือเป็นสิ่งหล่อลื่น ก๊าซธรรมชาติ น้ำมันดิบ หรือสิ่งอื่นที่ใช้ หรืออาจใช้เป็นวัตถุดิบในการกลั่นหรือผลิตเพื่อให้ได้มา ซึ่งผลิตภัณฑ์ดังกล่าวข้างต้น และให้หมายความรวมถึงสิ่งอื่นที่ใช้ หรืออาจใช้เป็นเชื้อเพลิง หรือเป็นสิ่งหล่อลื่นตามที่รัฐมนตรีกำหนดให้เป็นน้ำมันเชื้อเพลิงโดยประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา

ผู้ค้าน้ำมัน หมายความว่า ผู้กระทำการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง โดยซื้อนำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดเพื่อจำหน่าย และให้หมายความรวมถึงผู้กลั่นหรือผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงด้วย แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงผู้ได้รับสัมปทานตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

สถานีบริการ หมายความว่า สถานที่สำหรับจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้แก่ประชาชนโดยวิธีเติมหรือใส่ลงใน ที่บรรจุน้ำมันเชื้อเพลิงของยานพาหนะ โดยใช้มาตรวัดน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยมาตรา ซึ่งติดตั้งไว้เป็นประจำ และให้หมายความรวมถึงสถานที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงให้แก่ประชาชนตามที่ กำหนดในกฎกระทรวง

ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของสถานประกอบการค้าปลีกน้ำมันบางจากในกลุ่มจังหวัด สุนุก

ค่าตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและโบนัส มีสวัสดิการที่เหมาะสมและยุติธรรม มีอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับตลาดแรงงาน

การควบคุมดูแลลักษณะงาน หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ที่บริษัทจัดให้ในปัจจุบัน การจัดสำนักงานอย่างเป็นสัดส่วน มีระเบียบและนโยบายกำหนดไว้อย่างถูกต้อง มีความสะดวกในการเดินทาง มีความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ตำแหน่งปัจจุบันทำให้มีความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้มากขึ้นอยู่เสมอ ระบบการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ว่าทำงานกับสถานประกอบการแล้วมีความปลอดภัยมั่นคง มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน ไม่มีความคิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดเป็นกันเอง ช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่างเต็มใจเมื่อมีปัญหาปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม มีเหตุมีผล ทำงานอย่างมีระบบแบบแผน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจ จากการศึกษาครั้งนี้ได้มีผู้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจใน ซึ่งประกอบไปด้วย

ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) (David C. McClelland, 1973) ซึ่งให้เห็นว่าทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้นั้น สรุปได้ว่าคนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญสามประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

1.1 มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ

1.2 มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง

1.3 ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ

1.4 รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจกรรมของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

2.1 แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

2.2 ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเอง
ครอบงำคนอื่นได้

2.3 สนุกสนานในการเชิญหน้าหรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น

2.4 ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจ
บุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
มากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยทำงาน
ร่วมกับคนอื่น

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็น
ความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้
อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

3.1 พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพและมิตรภาพให้
ยั่งยืน

3.2 อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง

3.3 สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการ
พบปะสังสรรค์

3.4 แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม
หรือองค์กรต่างๆ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) (Herzberg, 1959)
ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ
1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) 2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance
Factor)

ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจ
จะมุ่งไปที่ความต้องการระดับล่างเป็นส่วนใหญ่ โดยทฤษฎีความต้องการ
จากเรียนรู้ของ McClelland ได้อธิบายพฤติกรรมจูงใจที่แตกต่างที่
พวกเขาอยากจะได้มา ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของพวกเขาในการ

ทำงาน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะเน้นถึงการขจัดความไม่พอใจออกไป และสร้างแรงจูงใจต่อพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

จากการศึกษาครั้งนี้ได้มีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงองค์การเป็นการรวบรวมการทำงานของคน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือระบบการบริหารจัดการที่มีการออกแบบ และดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

พิทยา บวรวัฒนา (2548) ได้กล่าวถึงองค์การคือการรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อมารวมมือหรือประสานงานทำงาน บางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ให้บรรลุเป้าหมาย แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

ในการตรวจเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ แบ่งออกได้เป็น 2 เรื่อง ดังนี้

ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วิเชียร วิทย์อุดม (2555) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า ในโลกที่มีการแข่งขันสมบูรณ์อย่างสูงนี้ การพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์การเป็นเรื่องที่จำเป็น แต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากกว่า แต่นั่นก็ขึ้นอยู่กับในแต่ละองค์การ ด้วยว่าให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากน้อยเพียงไร เพราะทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดและถือว่าเป็นการลงทุนที่ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่านมากที่สุดในแต่ละองค์การเลยก็ได้ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณค่านั้นต้องมีลักษณะที่อาจกล่าวได้คือ มีองค์ความรู้ มี

ทักษะหรือความชำนาญ และมีความสามารถให้สมกับการลงทุนที่คุ้มค่าของบริษัท ซึ่งในเรื่องนี้ผู้จัดการสายงานหลัก (Line Manager) จำเป็นจะต้องพัฒนาในตัวบุคคลแต่ละบุคคล โดยร่วมมือกันกับผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ด้วยการร่วมกันคิดร่วมกันทำ นำเอาความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้มากที่สุด

กระบวนการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

หลักการพื้นฐานสำหรับกระบวนการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีดังต่อไปนี้

1. ระบบการบริหารงานบุคคล
 - 1.1 ระบบอุปถัมภ์
 - 1.2 ระบบคุณธรรม โดยยึดหลักความเสมอภาค

ความสามารถ และความมั่นคง

2. กระบวนการบริหารงานบุคคล
 - 2.1 การสรรหาบุคลากร
 - 2.2 การคัดเลือกบุคลากร
 - 2.3 การบรรจุบุคลากร
 - 2.4 การพัฒนาบุคลากร
 - 2.5 การประเมินผลพนักงานทุกระดับชั้น
 - 2.6 การกำหนดค่าตอบแทน
 - 2.7 การเลิกจ้าง
3. การฝึกอบรม การฝึกอบรมมี 2 ระดับ คือ
 - 3.1 ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.2 ฝึกอบรมผู้บริหาร

4. การวางแผนกำลังคน นโยบายด้านบุคลากรควรมีความชัดเจน ได้แก่

- ชั่วโมงทำงาน ค่าตอบแทน ประโยชน์พิเศษ วันหยุดพักผ่อน วันหยุด การฝึกอบรม การร้องทุกข์ การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินพนักงาน การให้ออกจากงาน

5. การสร้างแรงจูงใจ และวินัยในการทำงาน

5.1 เป็นผู้วางแผนการปฏิบัติงาน

5.2 เป็นผู้จัดระเบียบองค์กร และจัดตัวบุคคลให้เข้ากับ

งาน

5.3 เป็นผู้ควบคุมสั่งการ

5.4 มีหน้าที่ให้ข่าวและการติดต่อทั่วไป

5.5 มีหน้าที่ประสานงาน

5.6 เป็นผู้บำรุงขวัญ ริเริ่ม และส่งเสริมงาน

5.7 เป็นผู้ตัดสินใจออกคำสั่งให้ปฏิบัติ และต้องยอมรับ

ความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจจะพึงมี

5.8 เป็นทั้งหัวหน้า ผู้ควบคุม และจัดมอบงานให้ผู้อื่นทำ

5.9 มีหน้าที่ต้องประเมินผลงาน และแก้ไขปรับปรุงงาน

ให้ดีขึ้น

6. การพัฒนาบุคลากร เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดี ซึ่งอาจกระทำได้หลายๆ วิธีดังนี้

6.1 สอนงาน

6.2 มอบอำนาจหน้าที่

6.3 จัดฝึกอบรม

6.4 ส่งไปดูงาน หรือศึกษาต่อ

6.5 จัดให้เข้าร่วมประชุม หรือมีบทบาทใน
คณะกรรมการต่างๆ

6.6 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น โดยการเขียน พูด
ในงานสัมมนาต่างๆ เพื่อเสริมสร้าง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับค่าปลิกน้ำมันเชื้อเพลิง

อุตสาหกรรมน้ำมันจะครบวงจรได้ จะต้องเป็นผู้ค้าน้ำมัน
เชื้อเพลิง หรือที่เรียกกันว่า “ผู้ค้าน้ำมัน” ตามมาตรา 7 (ม.7) เช่น บาง
จาก ปตท. เซลล์ เอสโซ่ และเชฟรอน เป็นต้น ซึ่งบริษัทน้ำมันเหล่านี้จะ
เป็นผู้ซื้อน้ำมันสำเร็จรูปจากโรงกลั่นในประเทศ หรือนำเข้าน้ำมันมาจาก
ต่างประเทศเพื่อจำหน่ายต่อให้ประชาชน โรงงาน ลูกค้าทั่วไป ผ่าน
ช่องทางจำหน่ายของแต่ละบริษัท ได้แก่

1. การจัดจำหน่ายผ่านสถานีบริการ เป็นการจำหน่ายให้แก่
ผู้ใช้น้ำมันทั่วไป ผ่านสถานีบริการน้ำมันของบริษัทน้ำมันซึ่งกระจายอยู่
ทั่วประเทศ อาจจบรวมทั้งสถานีบริการชุมชนซึ่งจำหน่ายให้กับสมาชิก
ของชุมชนด้วย ซึ่งน้ำมันทั้งหมดจะจัดส่งโดยรถยนต์จากคลังน้ำมันของ
บริษัทน้ำมันไปยังสถานีบริการเพื่อเตรียมจำหน่ายให้กับผู้ใช้ต่อไป

2. การจำหน่ายให้โรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ กิจการ
ประเภทโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการซึ่งใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง
สำหรับให้ความร้อนและพลังงานในการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ เช่น
อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมกระดาษ
อุตสาหกรรมเคมี อุตสาหกรรมเหล็กและผลิตภัณฑ์โลหะ เป็นต้น โดย
การจัดส่งน้ำมันจะจัดส่งไปโดยทางรถยนต์ ยกเว้นโรงงานขนาดใหญ่บาง
แห่งที่มีท่าเรือ

3. การจำหน่ายให้ผู้ใช้โดยตรง เช่น กิจการสายการบิน กิจการเดินรถและเรือขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร กิจการประเภทก่อสร้างและอื่นๆ ซึ่งมีความต้องการใช้น้ำมันจำนวนมาก เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับพาหนะในการประกอบธุรกิจ โดยลูกค้ากลุ่มนี้ติดต่อซื้อขายตรงกับบริษัทน้ำมัน โดยไม่ได้ซื้อผ่านสถานีบริการจำหน่ายทั่วไป การจัดส่งให้ลูกค้าอาจส่งได้ทั้งทางท่อ (สำหรับกิจการประเภทสายการบิน) ทางเรือ และทางรถยนต์

ผู้ค้าน้ำมันในอุตสาหกรรมน้ำมัน ถูกแบ่งตามพระราชบัญญัติการค้า น้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

ก. ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 กล่าวคือ ผู้ใดเป็นผู้ค้าน้ำมันที่มีปริมาณการค้าแต่ละชนิด หรือรวมกันทุกชนิดปีละตั้งแต่หนึ่งแสน เมตริกตันขึ้นไป หรือเป็นผู้ค้าน้ำมันชนิดก๊าซปิโตรเลียมเหลวแต่เพียงชนิดเดียวที่มีปริมาณ การค้าปีละตั้งแต่ห้าหมื่นเมตริกตันขึ้นไป ต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรี การขออนุญาต การออกใบอนุญาต และคุณสมบัติของผู้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ผู้ขออนุญาตเป็นผู้ค้าน้ำมันตามความในมาตรานี้ จะต้องมีใช้ผู้ค้าน้ำมันซึ่งเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตตามมาตรา 34 โดยยังไม่พ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต และกรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ขออนุญาตจะต้อง ไม่ใช่กรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ค้าน้ำมันซึ่งเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต โดยยังไม่พ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต โดยมีผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ ได้แก่ ปตท. บางจาก เชลล์ เอสโซ่ เซฟรอน ไทยออยล์ และผู้ค้าน้ำมันขนาดกลาง ได้แก่ ภาคใต้เชื้อเพลิง สยามสหบริการ ไออาร์-พีซี ปิโตรนาสรีเทล เป็นต้น

ข. ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 10 กล่าวคือ ผู้ใดเป็นผู้ค้าน้ำมันที่มีปริมาณการค้าปีละไม่ถึงปริมาณที่กำหนดตามมาตรา 7 แต่เป็นผู้ค้าน้ำมันที่มีปริมาณการค้าแต่ละชนิดหรือรวมกันทุกชนิดเกินปริมาณที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด หรือเป็นผู้ค้าน้ำมันที่มีขนาดของถังที่สามารถเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงได้เกิน ปริมาณที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ต้องยื่นขอจดทะเบียนต่ออธิบดี การขอจดทะเบียนและการจดทะเบียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง เมื่อรัฐมนตรีประกาศกำหนดปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิง หรือขนาดของถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงตามวรรคหนึ่ง หรือประกาศเปลี่ยนแปลงปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงหรือขนาดของถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้กำหนดไว้แล้ว ให้ผู้ค้าน้ำมันที่ได้กระทำการค้าน้ำมันเชื้อเพลิงอยู่แล้วและอยู่ในข่ายที่จะต้องจดทะเบียน ยื่นคำขอจดทะเบียนตามวรรคหนึ่งภายในหกสิบวัน นับแต่วันที่ประกาศดังกล่าวใช้ บังคับ โดยมีผู้ค้าน้ำมัน เช่น แสงทอง ปิโตรเลียม ไทย-เอ็มซี โตโยต้า-ฟูโซ รวมถึงผู้ค้า ผู้ผลิตพลังงานทดแทน (ไบโอดีเซลและเอทานอล) ได้แก่ เพโตรกรีน วีระสุวรรณ รวมถึงมิตรมารี นออยล์ เป็นต้น

ค. สถานีบริการน้ำมัน หรือผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 11 กล่าวคือ ผู้ใดเป็นผู้ค้าน้ำมันซึ่งดำเนินกิจการค้าน้ำมันโดยจัดตั้งเป็นสถานีบริการ ต้องยื่นขอจดทะเบียนต่ออธิบดี การขอจดทะเบียนและการจดทะเบียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 และมาตรา 10

ง. ผู้ค้าน้ำมันอื่นๆ เช่น ร้านขายแก๊ส ร้านขายน้ำมันเครื่อง บั้มหลอดแก้ว เป็นต้น

อุตสาหกรรมน้ำมันต้องมียานสนับสนุนเพื่อรองรับการจัดการ และการจัดจำหน่ายน้ำมัน เพื่อให้น้ำมันส่งมายังโรงกลั่นและส่งผ่านไป ยังผู้บริโภค นั่นคือการขนส่งลำเลียงน้ำมันด้วยวิธีการต่างๆ การขนส่ง น้ำมันเชื้อเพลิงจากโรงกลั่นน้ำมันในประเทศ ที่ตั้งในแถบภาคกลางและ ภาคตะวันออก เพื่อกระจายไปยังสถานีบริการหรือผู้ใช้น้ำมันทั่วประเทศนั้น จำเป็นต้องมีระบบขนส่งที่ดีและครอบคลุมทั่วประเทศอย่าง มีประสิทธิภาพ อีกประการหนึ่งเนื่องจากคุณสมบัติของน้ำมันและก๊าซ บางชนิดระเหยเร็วและไวไฟ ดังนั้นภาชนะและพาหนะรวมทั้งวิธีการที่ ใช้ในการขนส่งลำเลียงต้องได้รับการออกแบบและเพิ่มมาตรการพิเศษ เพื่อความปลอดภัยในการขนส่งลำเลียง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ การขนส่งลำเลียงทางท่อ (Pipeline) การขนส่งทางเรือบรรทุก (Tanker and Barge) การขนส่งทางรถไฟ (Tank Car) และการขนส่งทาง รถบรรทุก (Tank Truck) ซึ่งมีรถสิบล้อขนาดความจุ 16,000 – 21,000 ลิตร และรถ Semi-Trailer ขนาด 30,000 – 47,000 ลิตร การประกอบธุรกิจของบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจ ปิโตรเลียมตั้งแต่การจัดการน้ำมันดิบจากต่างประเทศทั้งแหล่งตะวันออก กลาง ตะวันออกไกล และแหล่งน้ำมันดิบภายในประเทศ เข้ามากลั่น เป็นน้ำมันสำเร็จรูป ด้วยกำลังผลิตสูงสุด 120,000 บาร์เรลต่อวัน โดยได้ ลงทุนปรับปรุงระบบการกลั่นเป็นแบบ Complex Refinery ที่สามารถ ผลิตน้ำมันเบนซินและดีเซลมูลค่าสูงได้ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น และมีการ ปรับปรุงหน่วยผลิตให้สามารถรองรับการกลั่นน้ำมันดิบในประเทศได้ใน สัดส่วนที่สูง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการโครงการนำก๊าซ ธรรมชาติมาใช้เป็นเชื้อเพลิงในการผลิตแทนการใช้น้ำมันเตากำมะถันต่ำ ซึ่งจะทำให้ต้นทุนการผลิตลดลง เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น

รวมทั้งได้ทำสัญญาให้บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ลงทุนจัดตั้ง โรงไฟฟ้าและไอน้ำ จำหน่ายให้แก่บริษัทฯ รองรับความต้องการที่สูงขึ้น จากการปรับปรุงระบบการกลั่น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นคงของระบบจ่ายไฟฟ้าต่อการผลิตโดยรวมอีกด้วย

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เอกสารงานวิจัยวิจัยทั้งภายในประเทศพบว่า มีผู้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งผู้บริหาร พนักงานในองค์กร และบริษัทต่างๆ มากมาย เช่น คมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิมซีเส็ง ลิสซิง จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับสำคัญมาก และ สุรัตน์จิ คุตระกูล (2550) ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษารักษาการพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครในทุกๆ ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 9 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีลักษณะทางประชากร

ศาสตร์ ด้านอายุ ด้านสังกัดธนาคาร ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้านตำแหน่งงาน และด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

กชกร พุ่งสี (2551) ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ดริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียลซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จากจำนวนตัวอย่าง 262 คน พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้เพิ่มพูนความรู้ ส่วนปัจจัยที่รักษาสุขภาพจิตพบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางและมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางแต่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

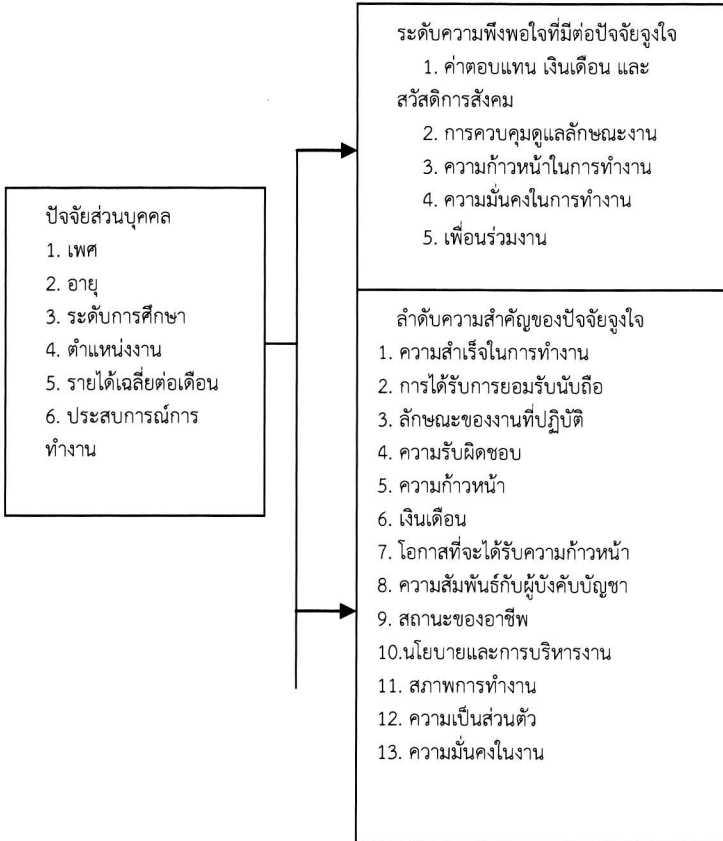
นรินทร์ พงษ์โสภณ (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมพลังงานทหาร กระทรวงกลาโหม อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า

ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการ
นิเทศ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
และด้านสถานภาพความเป็นอยู่ มีระดับจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับ
มาก ปัจจัยกระตุ้นด้านความสำเร็จของงานและชื่อเสียงองค์กร ด้านการ
ยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน มีระดับการ
จูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในงานอยู่
ในระดับปานกลาง

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากกลุ่มจังหวัดสสุโขทัย โดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากกลุ่มจังหวัดสสุโขทัย โดยแบ่งเป็นตำแหน่งงานต่างๆ ได้ดังนี้ ตำแหน่งงานบัญชี ตำแหน่งงานบริการหน้าลาน ตำแหน่งงานร้านกาแฟอินทนิล ตำแหน่งงานร้านมินิมาร์ทไบจาก ตำแหน่งงานแม่บ้านทั่วไป และตำแหน่งงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการสุ่มประชากรตรงตามลักษณะที่กำหนดจะศึกษาโดยใช้วิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) มีจำนวนทั้งหมด 214 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane) (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2551: 138)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อทำการสัมภาษณ์โดยตรง ซึ่งได้ออกแบบคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบจะต้องเลือกคำตอบที่ตรงกับลักษณะของผู้ตอบเพียงข้อเดียวเท่านั้นประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากกลุ่มจังหวัดสสุภักดิ์ จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย คำถามแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (วิจิต อุ๋อัน 2548: 181) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด และมีคำถามด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ข้อ ด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ และด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ โดยสามารถจัดเรียงได้ดังนี้ ใช้วิธีการจัดกลุ่มข้อมูล 5 ระดับความสำคัญ คือ ค่ามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และการใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิจิต อุ๋อัน, 2548: 181)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลำดับความสำคัญของบุคลากรในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจากกลุ่มจังหวัดสสุภักดิ์ทั้ง 5 ด้าน โดยการเรียงลำดับความสำคัญจำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นส่วนตัว และความมั่นคงในงาน

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประสบการณ์การทำงาน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมา หาค่าสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ การแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามและบอกถึงการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านต่างๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ทำการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบาง จากกลุ่มจังหวัดสนุก โดยให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน โดยใช้สถิติ T-test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และ F-test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม โดยทำการวิเคราะห์ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การแปลความหมายของค่า T-test เป็นการบอกความต่างของค่าที่ทำกรวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สามารถวัดค่าได้จริง ถ้าค่า t มีผลออกมาเป็นลบ หมายความว่า ค่าที่วัดได้ในการตั้งสมมติฐานเป็นค่าที่น้อยกว่า Null Hypothesis และถ้าค่า t มีผลออกมาเป็น

บวก หมายความว่า ค่าที่วัดได้ในการตั้งสมมติฐานเป็นเป็นค่าที่มากกว่า Null Hypothesis

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ตำแหน่งงานบริการหน้าลาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001 - 9,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี จากการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการสังคม ด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน มีบางด้านที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้บุคลากรให้ลำดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการเรียงลำดับความสำคัญจากลำดับมากไปหาน้อย คือ ด้านเงินเดือน ความก้าวหน้า และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสถานะอาชีพ จึงเสนอแนะว่า 1) ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำควรจะมีการหมุนเวียนงานในแผนกให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร 2) ควรมีการพัฒนาสายอาชีพ การส่งเสริม และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทุกแผนก 3) ควรพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน การเบิกจ่ายสวัสดิการสังคมต่างๆ ให้เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาในการทำงานของบุคลากร และสภาวะการณ์ค่าครองชีพของเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาและจากคำถามเปิดในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง 2 ด้านให้สูงขึ้น โดยเฉพาะด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อบุคลากรและสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงบางจาก

1. ด้านการควบคุมดูแลลักษณะงาน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางบางส่วน จึงเสนอแนะว่า ปริมาณงานที่มอบหมายให้ทำ ควรจะมีการหมุนเวียนงานในแผนกให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรในสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด และควรลดปริมาณงานที่ทำอยู่ ในกรณีที่มีปริมาณงานที่มาก เพื่อไม่ให้เกิดการบั่นทอนสุขภาพของบุคลากรมากเกินไป

2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางบางส่วน จึงเสนอแนะว่า ควรให้มีการพัฒนาสายอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม มีการส่งเสริมและพัฒนา และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทุกแผนก เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน และควรเปิดโอกาสให้กับผู้ที่สำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น ในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าและโอกาสในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้นในอนาคต

3. ควรพิจารณาเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ค่าตอบแทน การเบิกจ่ายสวัสดิการสังคมต่างๆ ในการทำงานของบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงสภาพการณ์ค่าครองชีพของเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่าง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคน ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและสภาพแวดล้อม
2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากขึ้น การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กลุ่มจังหวัดสนุก. 2556. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มจังหวัดสนุก.
(Online).<http://www.osmnortheast-n2.moi.go.th/osm2>. 23 ตุลาคม 2556
- กระทรวงพลังงาน. 2556. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายพลังงานภายในประเทศ (Online).
<http://www.energy.go.th>. 12 ตุลาคม 2556.
<http://www.eppo.go.th/index-T.html>. 12 ตุลาคม 2556.
http://www.doeb.go.th/info/info_sta_quarter.php. 23 ตุลาคม 2556
- กชกร หุ่นลี. 2551. ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัย
จูงใจในการทำงานของบริษัท ดริสเซ็นแอร์
คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2544. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS For
Window. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมชลัฐ สมบูรณ์. 2549. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานระดับ
ปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบ
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2548. การจัดการทรัพยากรมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2551. พฤติกรรมองค์การ.
กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด.

- ทิพวรรณ อิมพิทักษ์. 2552. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฟร์ซีซั่นส์ ไฮเทคคอมซิ่ง จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นรินทร์ พงษ์โสภา. 2551. **ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมพลังงานทหาร กระทรวงกลาโหม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน). 2556. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท (Online).
<http://www.efinancethai.com>. 5 มีนาคม 2555.
<http://www.bangchak.co.th>. 12 ตุลาคม 2556.
- บุศราภรณ์ ไชยประพันธ์ 2553. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงเรียนสถานศึกษานานาชาติ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์. 2549. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิมซีเส็ง ลิสซิ่ง จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2548. **ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิต อยู่อัน. 2548. **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- วิเชียร วิทย์อุดม. 2555. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนธัชการพิมพ์ จำกัด.

- วิเชียร วิทย์อุดม. 2548. **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพมหานคร.
บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2551. **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. **การบริการการตลาดยุคใหม่**.
กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล. 2551. **องค์กรเปลี่ยนสู่ความยิ่งใหญ่**.
กรุงเทพมหานคร: นำอักษรการพิมพ์.
- สุรัตน์จิ คุตระกุล. 2550. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขต
กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริการธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Barnard, Chester. I. 1972. **The Function of the Executive**.
Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Herzberg, Federick. 1959. **The Motivation to Work**. New
York: John Wiley and Sons.
- Hick, Herbert. G. 1972. **The Management of
Organization: A Systems and Human Resources
Approach**. 12 nd ed. New
York: Appletion-Century-Crofts.
- McClelland David. C. 1973. **Testing for Competency rather
than for Intelligence**. American Psychologist. 28:
1-24. Parson, Talcott. 1960. **Administrative Science
Quarterly**. Effective of Size, Complexity and

Ownership in Administrative Intensity. New York:
Holt, Rinchart and Winston.

Zaleanick, Abraham. 1958. **Motion Productivity and
Satisfaction of Massachusetts: Division of
research.** New York: McGraw-Hill.