

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

จากแนวทางการเป็นองค์กรที่ดีและประสบความสำเร็จนั้น พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังที่ Barney and Wright (1998) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์สามารถช่วยให้องค์กรรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ เพราะในองค์ประกอบของทรัพยากรในการบริหารหรือ 4M's ซึ่งประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) ซึ่งคนถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนต่างกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญกับการจัดการคน เพื่อจะรักษาพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรให้มากที่สุดและยาวนานที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีทักษะมีความรู้ความสามารถจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การรู้ถึงเรื่องเหล่านี้จึงมีความสำคัญในการใช้ต่อยอดในการบริหารองค์กรเพื่อผลประโยชน์ของผู้ประกอบการได้ Angell and Klassen (1999) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า สิ่งที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น อยู่ที่การพัฒนาพนักงานและรักษาพนักงานที่มีความสามารถเอาไว้กับองค์กร โดยให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรู้และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานในองค์กรและนำองค์กรให้ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ในที่สุด

ดังนั้น คนจึงเป็นส่วนสำคัญในการทำให้องค์กรพัฒนาไปได้ไกล ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีและมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถของทุกคนทุกระดับ ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลกับการสร้างความเป็นเลิศให้องค์กรนั้น จันทนา เสียงเจริญ (2554) ได้กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรเปรียบเสมือนเพชรขององค์กรและมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร ควรต้องใส่ใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานสร้างแรงจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นในหน้าที่ของตนก่อให้เกิดความทุ่มเท เพื่อเป้าหมายขององค์กร อยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างอบอุ่นและมีความสุข เปรียบเสมือนครอบครัวพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ หากองค์กรสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรได้สัมฤทธิ์ผล จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จโดยที่ไม่มีอุปสรรคในด้านใดมาขวางกั้น

นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กร และการปฏิบัติงานของพนักงานที่ด้นนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อ

หน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย และความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานภายในองค์กรทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะความตั้งใจ ความทุ่มเท ความสม่ำเสมอในงานที่ได้รับผิดชอบ ความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้งสิ้น เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ เมื่อบุคลากรมีความสุขจะเกิดความต้องการอยากทำงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหากพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรขาดความสุขในการทำงานหรืองานที่ทำอยู่นั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจและนำไปสู่การขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน การแสดงออกด้านลบในที่ทำงาน รวมไปถึงการฉ้อโกงต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตามการที่บุคคลนั้นจะเกิดความสุขได้จะต้องประกอบด้วยหลายปัจจัย ส่วนที่สำคัญคือการได้รับการยอมรับ ได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการอย่างมีส่วนร่วม ได้รับการให้คุณค่าทางจิตใจ จนเกิดเป็นความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ความภาคภูมิใจ และประสบความสำเร็จได้เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาคเอกชนในการแก้ไขและปรับปรุงหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรหรือรับมือได้ทัน อันจะส่งผลให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นำไปสู่คุณภาพและศักยภาพที่ดีของบุคลากร พร้อมทั้งสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตอย่างยั่งยืนขององค์กรต่อไป (เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ, 2560) เช่น องค์กรภาคเอกชนมักจะประสบปัญหาด้านการรักษาคคน หรือพนักงานที่มีความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการพนักงาน โดยองค์กรต้องใช้กลยุทธ์การจ่ายค่าตอบแทน การเปิดโอกาสด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและคงอยู่องค์กรอย่างยาวนาน

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายคล้ายคลึงกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ตรงที่หน้าที่ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน หากองค์กรสร้างความผูกพันที่ดีสำหรับบุคลากรด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรควรมีเช่นกัน โดยความจงรักภักดี อาทิเช่น การที่บุคลากรมีความพยายาม และความพร้อมที่จะตั้งใจพัฒนากระบวนการการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดี และประสบความสำเร็จตามที่ผู้บริหารหรือองค์กรคาดหวัง มีการยอมรับและศรัทธาในองค์กรเชื่อมั่นและยึดมั่นในองค์กร ไม่ลาออกจากองค์กร เป็นผลทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากที่จะร่วมงานกับองค์กรนั้นๆ อย่างยาวนาน แต่ถ้าหากบุคลากรไม่เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร จะส่งผลให้ ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ผลงานที่ออกมาจะไม่มีคุณภาพเหมือนทำงานเพียงเพื่อแลกกับผลตอบแทนเท่านั้น ไม่เกิดความตั้งใจในการทำงานและไม่ใช้ความพยายามในการทำงานอย่างสุดความสามารถ ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องสร้างความจงรักภักดีสำหรับบุคลากรต่อองค์กรซึ่งการสร้างให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก เพราะว่าในปัจจุบันมีการ

แข่งขันสูง อาจมีการดึงตัวบุคลากรที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถที่ดีไปอยู่กับองค์กรอื่น โดยมีผลตอบแทนเข้ามาจูงใจเพื่อดึงดูดให้พนักงานต้องการที่จะร่วมงานด้วยและอยู่กับองค์กรไปนานๆ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเพื่อก่อให้เกิดความภักดีกับองค์กรขึ้นในเวลาต่อมา อันจะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในชีวิตการทำงาน Herzberg (1959) ได้ชี้ถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรต้องสร้างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและทุ่มเทปฏิบัติงานด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร

ปัจจุบันอุตสาหกรรมปิโตรเลียมของไทย ถือว่าใหญ่เป็นอันดับที่ 9 ของโลกและนับเป็นอุตสาหกรรมของไทยที่ติดอันดับสูงที่สุดอีกด้วย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2564) และในอุตสาหกรรมค้าปลีกปิโตรเลียมของไทยนั้น บริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุดในไทยคือบริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) (ปตท.) ซึ่งมีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ถึง ร้อยละ 42.3 (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2563) โดยบริษัทที่เป็นเหมือนฐานรากของ ปตท. ที่ช่วยให้บริษัทสามารถหยั่งยืนอยู่ได้มาอย่างยาวนานนั้นคือ บริษัท PTTOR จำกัด มหาชน เป็นดั่งแนวหน้าที่จะช่วยให้อุตสาหกรรมปิโตรเลียมของไทยนั้น สามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างเข้มแข็ง แต่จากการศึกษาของ Xiangping (2012) พบว่า อัตราการออกจากงานของอุตสาหกรรมค้าปลีกของไทยมีมากกว่า ร้อยละ 10 และจากการสอบถามธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อัตราการลาออกของพนักงานเฉลี่ย อยู่ที่ 9 คนต่อปี ซึ่งคิดเป็นอัตราการลาออกเท่ากับ ร้อยละ 25 ต่อปี ซึ่งถือว่าสูงมาก และเมื่อพนักงานลาออกองค์กรจะสูญเสียคนที่มีความสามารถไป และจำเป็นต้องมีการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน นั้นหมายความว่า เป็นการเพิ่มต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรที่เพิ่มขึ้นมา ทำให้เป็นการเพิ่มภาระซ้ำเติมให้แก่องค์กรอีกด้วย

เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานี เป็นจังหวัดใหญ่ในภาคอีสานที่เป็นจุดยุทธศาสตร์ในการค้าขายกับประเทศเพื่อนบ้าน เพราะมีช่องทางติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านถึง 2 ประเทศ คือ ลาว และ กัมพูชา และจังหวัดอุบลราชธานีเป็นเพียงจังหวัดเดียวในหัวเมืองใหญ่ทั้งหมด 4 จังหวัดในภาคอีสาน เช่น ขอนแก่น อุดรธานี นครราชสีมา ที่มีเส้นทางต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน จึงทำให้จังหวัดอุบลราชธานีมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย และมีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจในการขนส่งและด้านเชื้อเพลิง เพราะเป็นเมืองการค้าชายแดนที่มีการค้าขายกันอย่างหนาแน่น จึงทำให้ธุรกิจสถานีบริการน้ำมันเป็นดั่งห้องเครื่องของเครื่องยนต์ที่ทำให้เศรษฐกิจของจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีความสำคัญต่อประเทศไทยสามารถดำเนินไปได้อย่างปกติ และด้วยเรื่องนี้เอง การดำรงไว้ซึ่งสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ให้สามารถทำธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมปิโตรเลียมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก และทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อองค์กร จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยจะศึกษาจากสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่บุคลากรมีให้กับองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขและปรับปรุงถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หากผลที่ได้ออกมาในเชิงลบมากกว่าเชิงบวก องค์กรต่างๆ จะได้หาแนวทางในการพัฒนาองค์กรหรือรับมือได้ทัน ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบ การจัดการบริหารการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่คุณภาพและ ศักยภาพที่ดีของบุคลากร พร้อมทั้งสร้างความผูกพันกับสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อ องค์กร เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตได้

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 พนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความต้องการส่วนบุคคล และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความต้องการส่วนบุคคล กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความต้องการส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อองค์กรจะได้นำไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรและเป็นแนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร อันจะเป็นผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

1.5.2 ทำให้ทราบถึงระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อกำหนดตัวแปรที่จะส่งเสริมให้พนักงานเต็มใจทุ่มเทกำลังใจ กำลังกายในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินการธุรกิจ

1.5.3 สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสามารถลดอัตราการขาดงาน การย้ายงาน และการลาออกได้

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.6.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 12 สาขา มีพนักงานทั้งหมด จำนวน 420 คน (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2565)

1.6.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 210 คน ซึ่งมาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546; อ้างอิงจาก Yamane, 1967) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 420 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.6.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.6.2.1 ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ตัวแปร คือ

- 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 - 1.1) ปัจจัยจูงใจ
 - 1.2) ปัจจัยค้ำจุน
- 2) ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่
 - 2.1) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน
 - 2.2) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ
 - 2.3) ความต้องการความรักและสังคม
 - 2.4) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
 - 2.5) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย

1.6.2.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย

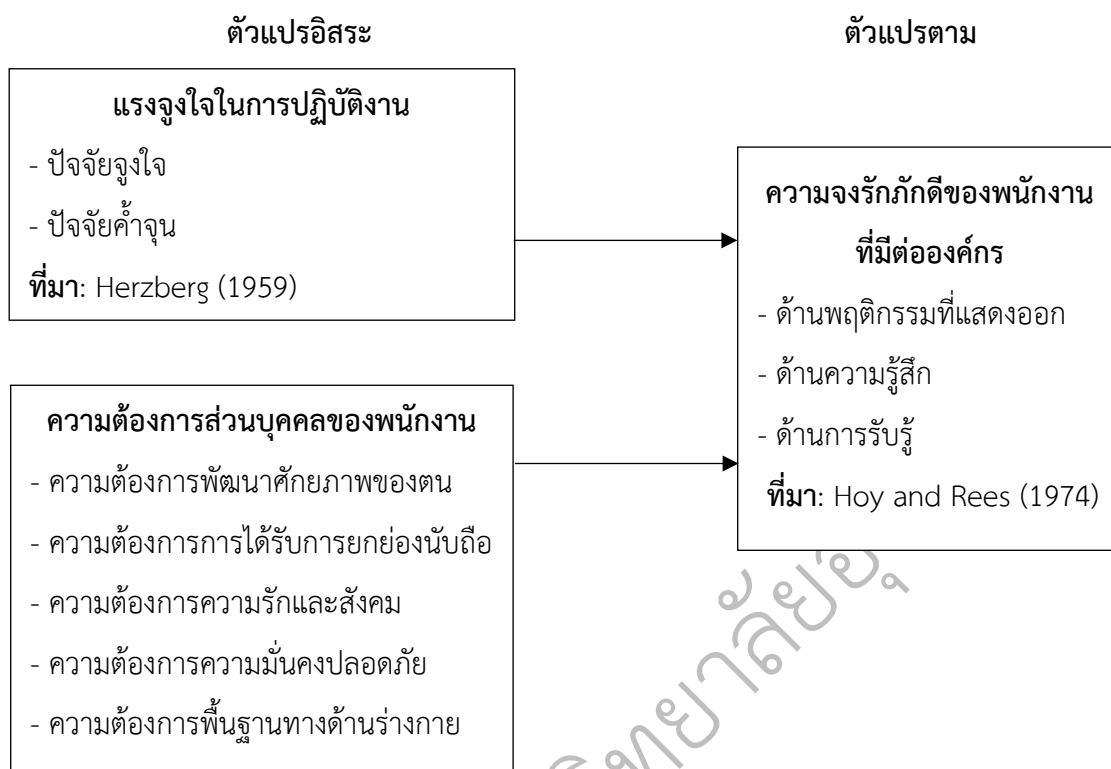
- 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
- 2) ด้านความรู้สึกรัก
- 3) ด้านการรับรู้

1.7 ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2565 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566 และเก็บข้อมูลสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในเขตพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน และความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ภายใต้แนวความคิดเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ (Herzberg, 1959) แนวความคิดเรื่องความต้องการส่วนบุคคลของ (Maslow, 1970) และแนวความคิดเรื่องความจงรักภักดีของพนักงานของ (Hoy and Rees, 1974) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.9.1 พนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี หมายถึง พนักงานเต็มวอร์ระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ขั้นต่ำ 2 ปี โดยได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ จากเงินรายได้ของสถานีบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.9.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ประกอบด้วย

1.9.2.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น เช่น การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และได้รับการยอมรับนับถือจากคนรอบตัว งานที่ทำมีความท้าทาย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.9.2.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปได้ เพราะมีความมั่นคงในงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสวัสดิการและค่าจ้างที่เหมาะสมที่จะสามารถพัฒนาชีวิตของตนให้ดีขึ้นได้

1.9.3 ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง สิ่งที่ขับเคลื่อนพนักงานให้กระทำการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ และแต่ละคนจะมีความต้องการส่วนบุคคลต่างกัน ประกอบด้วย

1.9.3.1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย หมายถึง ความต้องการที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เงินเดือน เป็นต้น

1.9.3.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับหรือหามาได้ รวมไปถึงความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานและความรู้สึกสบายใจที่มีสิ่งรองรับตนเอง เช่น ประกันสุขภาพ เป็นต้น

1.9.3.3 ความต้องการความรักและสังคม หมายถึง เป็นความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เป็นที่รู้จัก หรือเป็นที่รักของสังคม เช่น การได้รับคำชมเมื่อทำงานได้ดี

1.9.3.4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ หมายถึง ความต้องการชื่อเสียง และการยกย่องจากการทำงานที่ดี หรือจากสิ่งอื่นที่ดี เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การเป็นที่นับถือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากหัวหน้า เป็นต้น

1.9.3.5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน หมายถึง ความต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ เช่น ได้เข้าร่วมอบรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้ตนทำงานได้ดีขึ้นและสามารถทำงานให้สำเร็จได้อย่างราบรื่น

1.9.4 ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจพยายามทำงานเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์กรตลอดไป ประกอบด้วย

1.9.4.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่บุคคลปฏิบัติเพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรัก ความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กร การแสดงออกถึงความไม่ย่อท้อไปจากองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป เช่น พุดปกป้ององค์กรทันทีเพื่อชี้แจงเมื่อมีบุคคลกล่าวร้ายต่อองค์กร

1.9.4.2 ด้านความรู้สึก หมายถึง การแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกที่มีต่อองค์กร ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจและภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเป็นครอบครัว ยินดีมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร เช่น มีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกอยากจะทำหน้าที่ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จขององค์กร

1.9.4.3 ด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรทำให้มีความต้องการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ โดยยินดีที่จะทำตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายของผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ เป็นต้น