

## บทคัดย่อ

เรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย : ศิริวุฒิ ผิวหอม

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์

คำสำคัญ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, แรงจูงใจ, ทัศนคติการยอมรับการปิโตรเลียม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความต้องการส่วนบุคคล และความจงรักภักดีต่อองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนบุคคล กับความจงรักภักดีต่อองค์กร และ (4) อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความต้องการส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานสถานบริการน้ำมันของบริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จำนวน 210 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) รวมถึงการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อประเมินอิทธิพลของตัวแปรต้นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 21-29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความต้องการส่วนบุคคลและความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าด้านปัจจัยค้ำจุน ในส่วนของความต้องการส่วนบุคคล พบว่าความต้องการความรักและสังคมได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ ความต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ ตามลำดับ สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่าด้านการรับรู้มีคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมแสดงออก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ

ความต้องการส่วนบุคคลทั้ง 7 ด้านประกอบไปด้วย ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูน ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการความรักและสังคม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (2) สำหรับการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความต้องการส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 1 ด้าน คือ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล 4 ด้าน คือ ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย ความต้องการความรักและสังคม ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 1 ด้าน คือ ปัจจัยคำจูน และปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล 1 ด้าน คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

## ABSTRACT

TITLE : FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL LOYALTY OF PETROLEUM  
AUTHORITY OF THAILAND GAS STATION EMPLOYEES IN  
MUANG DISTRICT UBON RATCHATHANI PROVINCE

AUTHOR : SIRAWUT PHIWHOM

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : ASST. PROF. UTHAI UNPHIM, Ph.D.

KEYWORDS : EMPLOYEE LOYALTY, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, MOTIVATION,  
PETROLEUM RETAIL INDUSTRY

This research aims to study (1) the level of work motivation, personal needs, and organizational loyalty; (2) the relationship between work motivation and organizational loyalty; (3) the relationship between personal needs and organizational loyalty; and (4) the influence of work motivation and personal needs on organizational loyalty among employees at fuel service stations of PTT Public Company Limited in Mueang District, Ubon Ratchathani Province. The sample group consisted of 210 employees from PTT fuel service stations. The research instrument was a rating scale questionnaire. Data analysis employed descriptive statistics, including frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Correlation Coefficient, as well as hypothesis testing using Multiple Regression Analysis to assess the influence of independent variables on organizational loyalty.

The research findings revealed that the majority of respondents were male, aged between 21-29 years, single, had completed a high school education, and had an average monthly income of less than 9,000 baht. The overall level of opinions regarding work motivation, personal needs, and organizational loyalty was high. Notably, the average score for motivation factors was higher than hygiene factors in terms of work motivation. Regarding personal needs, the findings revealed that the need for love and social belonging received the highest score, followed by physiological needs, self-actualization, safety and security, and esteem needs, respectively. In terms of

organizational loyalty, the cognitive aspect scored the highest, followed by the affective and behavioral aspects.

The hypothesis testing results showed that: (1) work motivation factors and all seven personal needs factors—motivational factors, hygiene factors, Self-actualization needs, esteem needs, love and belonging needs, safety and security needs, and physiological needs—were significantly correlated at the 0.01 level; and (2) in testing the influence of work motivation and personal needs on employees' organizational loyalty, one work motivation factor (motivational factors) and four personal needs factors (physiological needs, love and belonging needs, esteem needs, and self-actualization needs) significantly influenced organizational loyalty at the 0.01 and 0.05 levels. In contrast, one work motivation factor (hygiene factors) and one personal needs factor (safety and security needs) did not significantly influence employees' organizational loyalty.