

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

PERCEPTION OF THE ROLES OF INTERNAL AUDITORS
TOWARD INTERNAL AUDITING EFFICIENCY OF
GOVERNMENT SAVINGS BANK HEAD OFFICE

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)



จุฬามาศ ศรีบำรุงเกียรติ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
Motivational Factors Influencing Job Expectations of
Employees of Thai Petroleum Pipeline Company Limited
(THAPPLINE)

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)




กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระ

ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชงกรณ์ กุณทัตบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ)
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Motivational Factors Influencing Job Expectations of Employees of Thai Petroleum Pipeline Company Limited (THAPPLINE)
Name-Surname	Miss Juthamas Sribumrungskiet
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The objectives of the study were to examine the differences in the individual factors that had influences on the job expectations, and to investigate the motivational factors that had relationship with the job expectations of the employees of Thai Petroleum Pipeline Company Limited. The data were collected from 200 employees of Thai Petroleum Pipeline Company Limited through the application of questionnaires. The statistics used for the data analysis consisted of Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

The study demonstrated that the majority of the respondents were male, aged between 30-40 years old, graduated with Bachelor's degree, were married, had 6-10 years of work experience, earned a monthly income of 25,001-35,000 Baht. The opinion of the respondents toward the motivational factors on the job expectations was at a high level. Moreover, the differences in gender, age, marital status, work experience, and monthly income of the employees had influences on the differences in the job expectations. It was found that the motivational factors had a positive relationship with the job expectations at 0.05 level of significance.

Keywords: motivational factors, job expectations

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์แนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ธงชัย ศรีวารรณะ ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทอง กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รัชชชุชีพ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้มอบวิชาความรู้อันมีค่าให้แก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณแม่และพี่ ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณ บริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่ให้โอกาสในการศึกษา ตลอดจนพนักงานที่เสียสละเวลาอันมีค่า แสดงความคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษารั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY 54B ที่คอยให้ความช่วยเหลือและตอบคำถามข้อข้องใจในเรื่องต่าง ๆ และเป็นกำลังใจให้ตลอดมานับตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้หากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้ศึกษากราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้



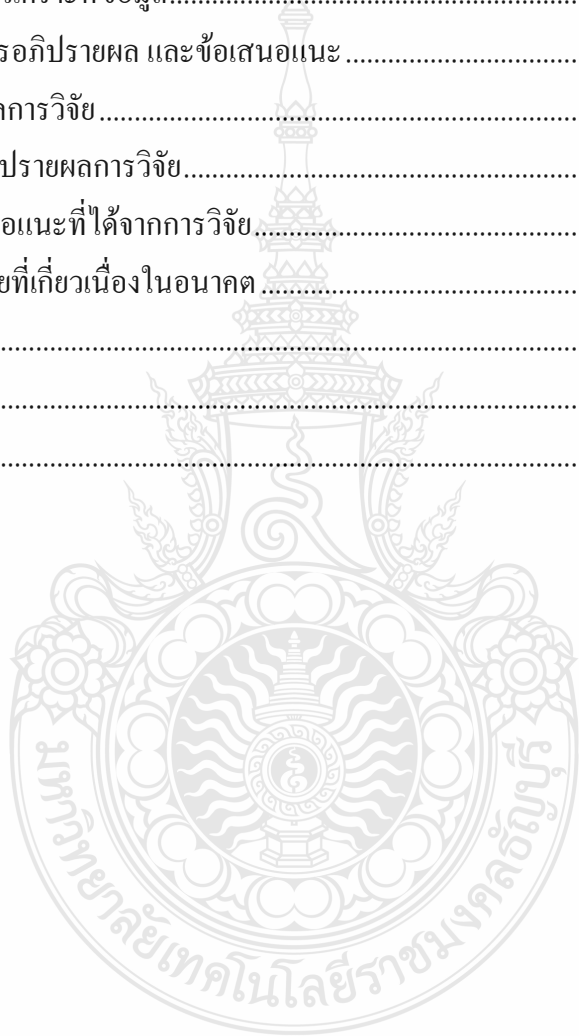
จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน.....	16
2.4 ประวัติบริษัท.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์.....	30
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	67
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก.....	74
ประวัติผู้เขียน.....	81



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	เปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ว่าด้วยความต้องการ 15
2.2	แสดงองค์ประกอบของตัวแปรในทฤษฎีความคาดหวัง 19
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 31
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 32
4.3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 32
4.4	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 33
4.5	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ... 33
4.6	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 34
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 34
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน 41
4.9	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศแตกต่างกันมีความคาดหวัง ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 42
4.10	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน..... 43
4.11	การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ความพยายามกับการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ 44
4.12	การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ..... 45
4.13	การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ..... 46
4.14	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน..... 47
4.15	แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่าง..... 48
4.16	การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ..... 49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ.....	50
4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	51
4.19 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่ จะได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	52
4.20 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	53
4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ (เงินเดือน) แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	54
4.22 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน).....	55
4.23 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้ รับกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน).....	56
4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวัง ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด	57
4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 กระบวนการแรงจูงใจเบื้องต้น	9
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Effort, Performance และ Outcome.....	18
2.3 แสดงสัดส่วนผู้ถือหุ้น	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรต้องการ โดยเฉพาะในสภาวะการแข่งขันปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง และองค์กรถูกตัดสินด้วยคุณภาพของบุคลากร ทุก ๆ องค์กรจึงทุ่มเทงบประมาณรวมทั้งทรัพยากรด้านต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาบุคลากรที่เลือกสรรแล้วอย่างเต็มที่ และคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านั้นจะใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านให้แก่องค์กร และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ในระยะเวลาที่ยาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ ดังนั้นบุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน เพราะเป็นตัวหลักค้ำที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น บุคลากรต้องมีความสามารถที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ต้องหาวิธีเพื่อสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน การทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น สิ่งแรกที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน คือการสร้างแรงจูงใจที่ไปกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานในสิ่งที้องค์กรต้องการอย่างเต็มใจ การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะเป็นการช่วยเพิ่มปริมาณการผลิต สร้างความพึงพอใจให้กับคนตั้งแต่คนงาน ผู้จัดการ และสมาชิกองค์กร ให้มีการทุ่มเทเพื่อสร้างผู้ชำนาญการและเตรียมคนเหล่านี้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เป็นการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรลง จากแนวคิดของ Heskett และคนอื่น ๆ (1997) จะเห็นได้ว่า พนักงานเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเกิดคุณภาพการบริการ ส่วนงานวิจัยของ Tsaur and Lin (2003) พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ช่วยสนับสนุนพฤติกรรมที่แสดงออกที่ดีของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้งานที่ให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด ทำให้ผลผลิตหรือคุณภาพในการให้บริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้า ลูกค้าก็จะเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร โดยมีการมาใช้บริการซ้ำ ๆ หรือมีการบอกต่อไปยังลูกค้ารายอื่น ทำให้องค์กรมีลูกค้าเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรมีรายได้และผลกำไรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

การพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์กรนั้นมีสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญถึงภาพรวมของความสำเร็จก็คือ ผลการปฏิบัติที่ดี มีคุณภาพ อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานอย่างเต็ม

กำลัง มีความพึงพอใจในการทำงาน กระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับองค์กร และมีความสุขในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะตึมากน้อยเพียงใดนั้น สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการทำงานและช่วยให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน ก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at Work) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานสม่ำเสมอ มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2545 : 85) ดังนั้นวิธีการหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิผลและความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร ก็คือ การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรขององค์กร

จากการศึกษาทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) พบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยแรก เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชาหรือการนิเทศ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่ง และความมั่นคง ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ทำให้การทำงานนั้นดำเนินไปด้วยความราบรื่น ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี เป็นตัวกระตุ้นภายในความรู้สึกนึกคิดของตน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิต เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานด้วย ดังนั้นหากองค์กรต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรและสามารถหาสิ่งจูงใจให้เขาทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและเต็มใจ

ถวิล ธาราโกชน (2520 : 100) กล่าวว่า โดยลักษณะทั่วไปความคาดหวังเป็นสิ่งจำเป็นมากอย่างหนึ่งในการทำงานเพราะการทำงานใด ๆ ก็ตาม ถ้ามีความคาดหวังมากเราก็อ่ยอมตั้งใจทำงานนั้นมาก การประสบความสำเร็จในงานนั้นย่อมจะมาก แต่ถ้ามีความคาดหวังน้อยก็อาจตั้งใจทำงานนั้นน้อย การประสบความสำเร็จย่อมมีน้อย ดังจะเห็นได้ว่าความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจอันสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาปัญหาในปัจจุบันของแทปไลน์ คือ มีการแข่งขันการขนส่งน้ำมันค่อนข้างสูงไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในเรื่องของ ราคาการขนส่งน้ำมัน ราคาการจ่ายน้ำมัน การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว และการใช้บริการขนส่งต่าง ๆ ซึ่งผลกระทบจากเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้องค์กรต้องมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าบนผลตอบแทนในความคาดหวังของพนักงานในการปฏิบัติงาน และพนักงานได้รับผลตอบแทนบน

ความคาดหวังดังกล่าว ในการที่พนักงานได้รับผลตอบแทนบนความคาดหวังดังกล่าว องค์กรจึงมุ่งเน้นด้วยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด เพราะเมื่อมีการปรับเปลี่ยนองค์การอาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กรซึ่งทำให้พนักงานขาดกำลังใจ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดการเอาใจใส่ในงาน พฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนไป พนักงานขาดความกระตือรือร้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง คุณภาพของงานที่ได้ก็ลดลงซึ่งผลที่ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและก้าวผ่านวิกฤติและอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้อีกทั้งยังดำรงรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดต่อไปได้นั้น พนักงานหรือบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในองค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ดังนั้นการที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรเอาไว้ และมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีนั้น สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องคำนึงถึงคือพนักงานทุกคนต้องมีความสุขในการทำงาน ซึ่งองค์กรจะสร้างความสุขให้แก่พนักงานได้นั้นต้องศึกษาก่อนว่าพนักงานคาดหวังอะไรในชีวิตการทำงาน อะไรที่เป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานบ้าง ซึ่งสิ่งที่พนักงานคาดหวังและต้องการจากองค์กร ก็คือ การได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม การได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับโอกาสในการพัฒนาและมีความก้าวหน้า การได้รับสวัสดิการที่ดี การสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีการมีผู้บังคับบัญชาที่ดีการมีปริมาณงานที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า เป็นต้น การศึกษาความคาดหวังนี้จำทำให้ทราบถึงปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีประโยชน์ต่อองค์กรอันเป็นผลทำให้องค์กรมีผลผลิตที่ดี มีคุณภาพ มีผลกำไรและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรเองก็มีความคาดหวังและมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเช่นกัน

จากแนวคิดข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพื่อที่จะได้นำข้อมูลวิเคราะห์และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กร ทั้งในส่วนของนโยบายการบริหารงานการบริหารงานบุคคล รวมไปถึงสวัสดิการของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษา “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทอส่งปีโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์)” โดยมีขอบเขตการศึกษา มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และปัจจัยแรงจูงใจ คือ 1. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ 2. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ
2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด จำนวน 220 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 - มีนาคม 2556

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

แรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งตอบสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยตัวค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน หมายถึง ความคาดหวังในการทำงานซึ่งมีลักษณะเชิงคงที่ ซึ่งเป็นความคิดที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการทำงาน โดยเชื่อว่าตนสามารถคิดหาแนวทาง ซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ และมีแรงจูงใจ ที่จะทำตามแนวทางนั้น

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จนั้น ๆ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย ให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารองค์กรรวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

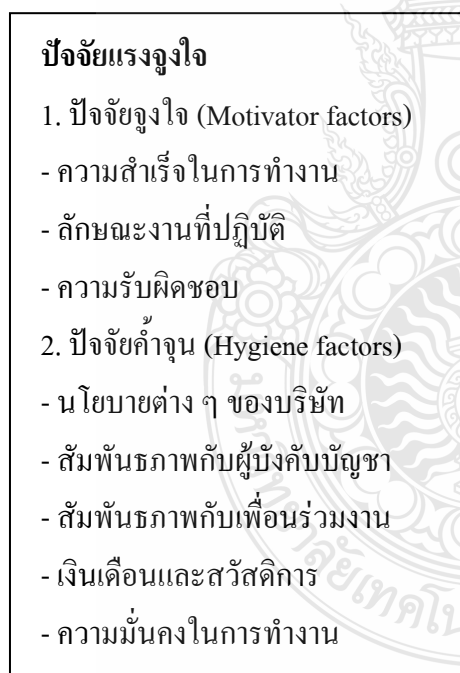
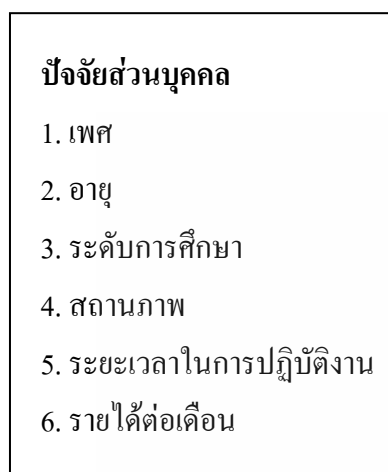
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

เงินเดือน และสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเช่น เงินเดือนเงินค่าจ้างรายวัน รวมไปถึงค่าตอบแทนจูงใจระยะสั้น เช่นค่าคอมมิชชั่น ค่าเบี่ยเลี้ยง เป็นต้น และค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว เช่น โบนัสแบบคงที่ (Fixed Bonus) และ โบนัสแบบผันแปรขึ้นอยู่กับผลงานที่แตกต่างกันไป (Variable Bonus) ส่วนค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น รถประจำตำแหน่ง คุปองรับประทานอาหารกลางวัน สมาชิกสปอร์ตคลับ แบบฟอร์มพนักงาน มือถือโน้ตบุ๊ก เป็นต้น

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

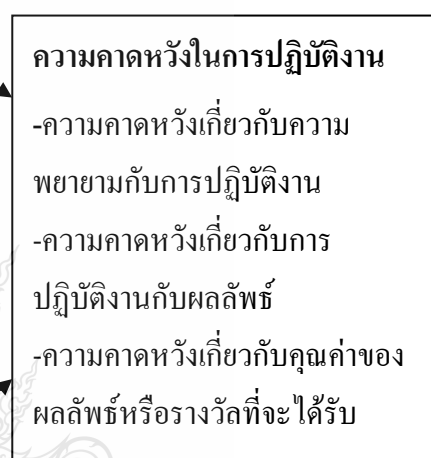
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

(Robbins, 1993a: 227)

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและแก้ไขพัฒนาแรงจูงใจ ให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่องและจัดระเบียบการบริหารจัดการ เกี่ยวกับพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อการดำเนินการที่ต่อเนื่องขององค์กร

2. สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ตรงกับความ ต้องการและความคาดหวังของพนักงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป นำไปพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม (Case Study)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการวิจัย

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)
 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)
 2. ทฤษฎี ERG (ERG Theory : Existence Relatedness Growth Theory)
 3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)
- 2.3 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน
 1. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)
- 2.4 ประวัติบริษัท
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือ แรงผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่จุดหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำต่าง ๆ ก่อนที่จะถึงเป้าหมาย

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” มีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546 : 185) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของ

พนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจขององค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นได้ผลตอบแทนด้วย

Lovell (1980 : 109) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

Luthans (1992 : 147) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอ หรือเติมไม่เต็มทางจิตใจที่เรียกกันว่าความต้องการซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมายอันเป็นสิ่งที่ล่อใจ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (needs) แรงขับ (drive) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (incentive)

Bolles (1967 : 147) อธิบายว่าแรงจูงใจ คือ ตัวแทน (agency) หรือปัจจัย (factor) หรือพลังขับเคลื่อน (force) ที่ช่วยในการอธิบายพฤติกรรม แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในตัวมนุษย์หรืออินทรีย์ต่าง ๆ

สรุปแล้ว แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งเร้า สิ่งจูงใจ หรือแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมามีแนวทาง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความต้องการ (Needs) คือ เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล ทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างความสมดุลให้ตนเอง ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. แรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพและสิ่งเร้าภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อมนุษย์เกิดความเครียดภายในร่างกายแล้วภาวะตึงเครียดจะกลายเป็นแรงขับ เพื่อให้ไปสู่การแสวงหาพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

3. สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) เป็นตัวล่อ ตัวกระตุ้นหรือตัวกำหนดทิศทางให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ



ภาพที่ 2.1 กระบวนการแรงจูงใจเบื้องต้น

ความสำคัญของแรงจูงใจ

Tolman (อ้างถึงใน กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ, 2528 : 227) กล่าวว่า การจูงใจ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการ ความสนใจ ทักษะคติ ลักษณะนิสัย ฯลฯ ซึ่งเป็น สิ่งที่เกิดภายในร่างกาย
2. สิ่งจูงใจหรือเครื่องล่อ ได้แก่ สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกร่างกาย ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรม

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2538 : 71-72) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่จะทำให้เกิดการที่จะกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และทำให้เกิดความพร้อมในการเรียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แรงจูงใจทำให้บุคคลหรือผู้เรียนสามารถไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางตามที่พวกเขาคาดหวังไว้

ชัยนาท นาคบุบผา (2529 : 54-56) กล่าวถึง แรงจูงใจว่า มีอิทธิพลต่อการเรียนและการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงาน ได้รับแรงจูงใจ ในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขา มีความตั้งใจเรียนหรือทำงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ

กฤษณา ศักดิ์ศิริ (2530 : 123) กล่าวว่า แรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ

1. ส่งเสริมให้ทำงานสำเร็จ เป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรม แรงผลักดันนั้นๆ อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้ ให้พลังอินทรีย์แสดงพฤติกรรม
2. กำหนดแนวทางของพฤติกรรมซึ่งว่า ควรเป็นไปในรูปใด นำพฤติกรรมให้ตรงทิศทางเพื่อที่จะบรรลุถึงเป้าประสงค์ คือ สำเร็จความต้องการ

กิติ ตย์คานนท์ (2532 : 121) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการ คือ (1) ทำให้เกิดความสนใจ การเลือก และกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา (2) ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดพลังงานเร้าให้มีกิจกรรม และ (3) นำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย

ประยูรศรี มณีสร (2532 : 35-71) กล่าวว่า แรงจูงใจมีส่วนช่วยส่งเสริมให้คนทำงานนั้นๆ จนบรรลุถึงความสำเร็จ และแรงจูงใจนี้จะเป็นสิ่งที่นำทางให้คนทำงานไปในแนวทางที่ถูกต้องหรือเป็นพฤติกรรมที่สนองตอบความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายในหรือสิ่งเร้าภายนอกก็ได้

พงศ์ หรดาล (2540 : 65) กล่าวว่า เพราะแรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการ คือ (1) ทำให้เกิดความสบายใจการเลือก และกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งออกมา (2) ทำให้เกิดพฤติกรรมเกิดพลังงานเร้าให้มีกิจกรรม และ (3) นำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย

อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์ (2533 : 53-58) กล่าวว่า แรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ธรรมชาติของบุคคล มีผลต่อการเรียนรู้ นั่นย่อมจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล สามารถพิจารณาในรายละเอียดแต่ละชนิดได้ดังนี้ อายุ แรงขับ อารมณ์ ความตั้งใจและความสนใจ

2. สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม จะมีผลทำให้แรงจูงใจในการเรียนรู้แตกต่างกันออกไป ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมาย การตั้งระดับความทะเยอทะยานในการเรียนรู้ การแข่งขัน และการเสริมแรง

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ มีความสำคัญต่อบุคคลในการช่วยส่งเสริมหรือมีอิทธิพล ต่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลให้สามารถไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่คาดหวังไว้

ประเภทของแรงจูงใจ

ถวิล ธาราโกษณ์ (2532 : 68-70) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ คือ การดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขเป็นสิ่งที่จำเป็นที่มนุษย์ปรารถนา ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์จะมีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นลักษณะที่สำคัญของมนุษย์ประการหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการที่จะได้มาซึ่งอำนาจเหนือบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เพราะเกิดความรู้สึกว่าการกระทำอะไรได้เหนือคนอื่นเป็นความภาคภูมิใจอย่างหนึ่งของคน

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นหลังจากการคาดหวังของบุคคล แล้วก็พยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จอันนั้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

ความพยายามในการศึกษาว่าการจูงใจที่ประสบผลสำเร็จทำได้อย่างไรนั้น เกิดขึ้นมีมาช้านานมากจนถึงปัจจุบันมีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจออกมามากมาย และสามารถจัดกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการ (Need Theories)

ทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางจิตวิทยา คือ พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ดังนั้น การจูงใจจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อทราบว่าความต้องการของมนุษย์มีอะไรบ้าง และสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้

ตามที่ต้องการ จากแนวคิดดังกล่าวนี้เอง จึงทำให้มีความพยายามค้นหาลักษณะความต้องการของมนุษย์ และวิธีการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร

2. ทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการ (Process Theories)

ทฤษฎีการจูงใจว่าด้วยกระบวนการ เสนอแนวคิดว่าการจูงใจเป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจ นั่นคือ การจูงใจจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้รับการจูงใจผ่านกระบวนการทางความคิดและจิตใจตามขั้นตอนต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Maslow (1954 : 35) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปอย่างแพร่หลายสมมติฐานดังกล่าวมีสาระสำคัญดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและเป็นความต้องการที่ไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที จากสมมติฐานดังกล่าวข้างต้น Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย อาหาร และยารักษาโรค เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (safety and security needs) เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ปลอดภัยจากอันตราย มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ฐานะการทำงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social and belonging needs) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในสังคม ต้องการความรัก ต้องการเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (esteem or status needs) เป็นความต้องการให้สังคมยกย่องตนเอง มีคนนับหน้าถือตา มีเกียรติยศชื่อเสียง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (needs for self-actualization) คือ ต้องการพบความสำเร็จทุกอย่างที่ตนเองใฝ่ฝัน

ความต้องการทั้ง 5 ประการข้างต้นของ Maslow นี้เรียงลำดับความสำคัญหรือ ความจำเป็นจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดเหมือนบันได โดยมีความต้องการทางกายซึ่งเป็นความต้องการส่วนบุคคลของมนุษย์ทุกคนเป็นพื้นฐานขั้นแรกสำหรับความต้องการ ขั้นต่อไป ความต้องการทั้ง 5 นี้จะ

เป็นอิสระต่อกันและมีความต่อเนื่องเหลื่อมล้ำกันอยู่ เหมือนลูกคลื่น เนื่องจากความต้องการระดับถัดมาอาจเกิดขึ้นก่อนที่ความต้องการขั้นต้น จะได้รับการตอบสนองให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ก่อนก็ได้และบางคนอาจให้ความสำคัญกับ ความต้องการสลับขั้นตอนได้อย่างไรก็ดีปกติแล้วคนทั่วไปจะมีความต้องการขั้นต้นก่อน เมื่อได้รับสนองตอบแล้วจะเกิดความต้องการขั้นถัดไป และไม่จำเป็นว่าทุกคนจะมีความต้องการครบทั้ง 5 ชั้น แต่ความต้องการทั้งหมดเหล่านี้จะมีอยู่ชั่วตลอดชีวิตของบุคคลดังที่ Maslow ได้กล่าวว่า "มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อมนุษย์สนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ปรารถนาไว้แล้วความต้องการในด้านอื่น ๆ ก็จะปรากฏขึ้นอีก"

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีอีอาร์จีแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นๆ ซึ่งมียอดประกอบคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ได้จัดลำดับความต้องการเป็น 3 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานที่จะมีชีวิตอยู่รวมทั้งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน การมีสัมพันธภาพกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน

3. ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโตพัฒนา ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ และได้รับความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow ที่ว่า ความต้องการที่ยังไม่ตอบสนองจะสามารถจูงใจบุคคลได้และเห็นได้ว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการจากระดับต่ำกว่าก่อนความต้องการระดับสูง เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่างบุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำได้ เช่น บุคคลที่คับข้องใจภายใน การตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโต อาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลงมา จึงทำให้ทฤษฎีนี้มีทั้งส่วนเหมือนและส่วนต่างกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow (วุฒิปด สกตเกียรติ, 2546 : 193-194)

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-factor Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายถึงปัจจัยที่ใช้ตอบสนองความต้องการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่หากมีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะพอใจในการทำงานหรือมีแรงกระตุ้นในการทำงาน เพราะหากมีปัจจัยนี้คนจะมีความรู้สึกไม่มีความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน (Job security) เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้หากขาดไปคนจะไม่พอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ฯลฯ ถ้ามีจะลดความไม่พอใจลง แต่ก็มิได้ทำให้คนพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงาน ปัจจัยจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไปก็จะทำให้คนในองค์กรขาดความพอใจในการทำงาน ถ้ามีปัจจัยกลุ่มดังกล่าวก็จะเป็นแรงจูงใจให้คนมีความพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจูงใจนี้มักจะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ต่างจากปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากภายนอกตัวบุคคล

จากการศึกษาและประยุกต์ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กนั้น เมื่อนำมาใช้ร่วมกัน จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยค้ำจุนสูง (high hygiene) และปัจจัยจูงใจสูง (high motivation) เป็นสภาพการทำงานในอุดมคติ คือบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ค่อนข้างพอใจกับงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนสูง (high hygiene) และปัจจัยจูงใจต่ำ (low motivation) บุคลากรพอใจกับงานแต่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากนัก มองว่างานเป็นที่มาของรายได้เท่านั้น

3. ปัจจัยค้ำจุนต่ำ (low hygiene) และปัจจัยจูงใจสูง (high motivation) บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก แต่มีความไม่พอใจเกี่ยวกับเรื่องงานมากเช่นกัน หมายความว่างานมีความน่าตื่นเต้นและท้าทาย แต่เงินเดือนและผลตอบแทนไม่เพียงพอ ไม่น่าพอใจ

4. ปัจจัยค้ำจุนต่ำ (low hygiene) และปัจจัยจูงใจต่ำ (low motivation) เป็นสภาพการทำงานที่แย่ที่สุด เนื่องจากบุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีใครพอใจในงาน

จากผลการวิจัยของ Herzberg (as cited in Stephen, 1982 : 263) ทำให้เข้าใจได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ

นั่นคือ ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุน ย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ หรือถึงแม้จะมีอยู่ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็น ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้ บุคคลเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องเสริมสร้างให้มี ปัจจัยจูงใจอย่างเหมาะสมเพียงพอ รวมทั้งต้องจัดให้มีปัจจัยค้ำจุนขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึก พึงพอใจในงานอันจะเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ว่าด้วยความต้องการ

ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	อีอาร์จี	สองปัจจัย
ความต้องการที่จะ ได้รับความสำเร็จในชีวิต	ความต้องการ เติบโตก้าวหน้า	ปัจจัยจูงใจ
ความต้องการได้รับการยกย่อง		
ความต้องการทางด้านสังคม	ความต้องการ ด้านความสัมพันธ์	ปัจจัยค้ำจุน
ความต้องการความปลอดภัย และมั่นคง		
ความต้องการทางร่างกาย	ความต้องการ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่	

ที่มา: ดัดแปลงจาก Luthan (1992 : 161)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงาน

ความหมายของความคาดหวังในการทำงาน

Flippo (1971 : 349) ได้จำแนกความต้องการ หรือความคาดหวังของมนุษย์ โดยมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในองค์กรเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางกาย สิ่งจำเป็นที่ทำให้มนุษย์สามารถดำเนินชีวิตอยู่รอดได้และเป็นปัจจัยเสริมที่ทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานด้วยดี มีประสิทธิภาพ มีความเจริญก้าวหน้าและมีความสุข ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การจับจ่ายของเสีย

2. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่ต่อเนื่องมาจากความต้องการทางร่างกาย มนุษย์จะหาทางตอบสนองความต้องการทางกายก่อนแล้วจึงตอบสนองความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการยอมรับว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการความรักจากสมาชิกในสังคมที่เกี่ยวข้อง ต้องการอยู่ร่วมกับสังคม

3. ความต้องการให้ความสำคัญแก่ตนเอง เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่ต้องการให้ผู้อื่นให้ความสำคัญ เช่น ต้องการให้ผู้อื่นชมเชย ต้องการเป็นอิสระ และต้องการประสบความสำเร็จ เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าบุคคลที่มีความคาดหวังในการทำงาน และคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกำหนดการกระทำที่เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและสอดคล้องกับบุคคลอื่น โดยคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น ตามความคาดหวังที่ตนเชื่อว่าผลที่เกิดจากการกระทำจะตอบสนองความต้องการของตนเองได้

1. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom 's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence), ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) และความคาดหวัง (Expectancy) และเรียกทฤษฎีความคาดหวังว่า “Expectancy-Valencetheory”, “Instrumentalitytheory” หรือ “Valence-Instrumentality-Expectancy (VIE) theory” (Cherrington, 1994 : 149) โดยมีสมมติฐานว่าการเลือกของบุคคลจะสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรม (สร้อยตระกูล, 2542 : 112) ซึ่งหากเกิดความต้องการพร้อมๆกันเขาจะพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรกพิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence) และประการที่สองพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้นสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด (Expectancy) ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่

จะกระทำหรือเลือกไม่กระทำ (มนัส, 2537 : 29-30) รายละเอียดขององค์ประกอบทั้ง 3 ประการมีดังต่อไปนี้ (สร้อยตระกูล, 2542 : 112)

1. จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึงระดับความชอบของแต่ละบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบหรือเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้จากการกระทำ ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence ก็คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทักษะคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจใฝ่ดีต่อผลลัพธ์ที่จะได้และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลลัพธ์นั้น ๆ (สร้อยตระกูล, 2542 : 112)

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึงความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น บุคคลในองค์การปรารถนาจะได้รับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเขาเห็นว่า การปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้ เป้าหมายของเขาเป็นผลได้ ดังนั้นผลลัพธ์ในระดับแรกของเขาจึงเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี และผลลัพธ์ระดับแรกจะมี Valence ในทางบวก เพราะผลลัพธ์ระดับแรกนี้มีสัมพันธภาพกับ ผลลัพธ์ในระดับที่ 2 ที่คาดหวังนั้น คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 2 (สร้อยตระกูล, 2542 : 113)

3. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงความเป็นไปได้ที่การกระทำหรือความพยายาม โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความเป็น เครื่องมือโดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 1 ในขณะที่ ความเป็นเครื่องมือจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับที่ 1 และที่ 2 (สร้อยตระกูล, 2542 : 113)

ในทัศนะของวรูม ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับผลคูณของ Valence กับความเป็น เครื่องมือและความคาดหวังและหากบุคคลกระทำการหลายอย่างก็เอาระดับการจูงใจที่หาได้มา รวมกันก็จะได้พลังในการจูงใจ (สร้อยตระกูล, 2542 : 113)

ส่วนสำคัญอีกประการของพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง คือ แรงจูงใจจะถูกกำหนด โดยความคาดหวังในผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ของการกระทำของบุคคล โดยจะเป็น ตัวกำหนดความพยายาม (The determinants of effort) ของบุคคลในการออกแรง ซึ่งปริมาณของความ พยายามในการออกแรงจะขึ้นอยู่กับ ประการแรก การเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผล การปฏิบัติงาน (Expectancy) ประการที่สอง การเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับ

รางวัล (Instrumentality) และประการสุดท้าย คุณค่าของผลตอบแทน (Valence) ว่าจะพึงพอใจหรือไม่ (Cherrington, 1994 : 149)



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Effort, Performance และ Outcome

ที่มา: ดัดแปลงจาก Cherrington (1994 : 150)

ปริมาณของความพยายามในการออกแรงของบุคคลหนึ่ง ๆ ขึ้นอยู่กับความเข้าใจ (Perceive) ในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจผลของความพยายามที่มีต่อการปฏิบัติงาน (E \rightarrow P (expectancy)) เป็นความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลปฏิบัติงาน หมายความว่าถ้าบุคคลนั้นปฏิบัติงานโดยใช้ความพยายามระดับหนึ่ง เขาจะได้รับความสำเร็จจากการทำงานนั้น ในแง่มุมนี้คือความคาดหวังนั่นเอง นักวิชาการบางท่านใช้คำว่า “Effort - performance linkage” (Robbins, 1993 : 227)

2. ความเข้าใจต่อผลการปฏิบัติงานที่มีต่อผลตอบแทนและความพึงพอใจ (P \rightarrow O (Instrumentality)) หรือ “Performance-reward linkage” (Robbins, 1993 : 227) เป็นความเชื่อว่าบุคคลจะได้รับผลตอบแทนจากการที่เขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งในแง่มุมนี้คือเครื่องมือไปสู่รางวัลที่ควรจะได้รับ

3. ความเข้าใจในผลตอบแทนที่จะได้รับ (O (Valence)) หรือ “Attractiveness” (Robbins, 1993 : 227) คือคุณค่าของผลตอบแทนที่ได้รับจากการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะต้องมีความน่าพึงพอใจที่จะดึงดูดให้บุคคลปฏิบัติงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน

จากทฤษฎีความคาดหวัง เราจะเห็นว่าแรงจูงใจมากหรือน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 3 ประการที่กล่าวมา คือ คุณค่าของรางวัลหรือผลที่ได้รับ การที่ผลงานเป็นเครื่องมือไปสู่รางวัลและความคาดหวัง การที่ความพยายามจะนำไปสู่ผลงานและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ประการในการนำไปสู่แรงจูงใจ อาจแสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของตัวแปรในทฤษฎีความคาดหวัง

สถานการณ์ที่	คุณค่า ของรางวัล	ผลงานนำไปสู่ รางวัล	ความคาดหวังหรือความ พยายามนำไปสู่ผลงาน	แรงจูงใจ
1	สูง	สูง	สูง	สูง
2	สูง	สูง	ต่ำ	ต่ำ
3	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ
4	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5	ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ
6	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ

ที่มา: Andrew D. Szilagy Jr. and Marc J. Wallace Jr.

จะเห็นว่าในองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ จะต้องมีความสูงทั้งหมด แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือแสดงพฤติกรรมจึงจะสูงไปด้วย หากมีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมีค่าต่ำแรงจูงใจจะอยู่ในระดับต่ำทันที เช่น รางวัลที่จะได้รับมีคุณค่าสูง และหากปฏิบัติงานสำเร็จผลงานก็จะนำไปสู่รางวัลสูง คือ มีการให้รางวัลตามผลงาน และผลงานที่จะได้รับรางวัลก็จะเข้าใจตรงกันว่าเป็นผลงานเช่นไร แต่ความคาดหวังหรือความพยายามที่จะก่อให้เกิดผลงานหรือความสามารถที่จะทำงานนั้นได้ต่ำหรือไม่มีก็จะทำให้แรงจูงใจต่ำไปด้วย เมื่อบุคคลรู้ว่าไม่สามารถปฏิบัติให้เกิดผล ได้ก็ไม่อยากจะปฏิบัติแรงจูงใจก็จะต่ำไปด้วย

ในการจูงใจคนให้แสดงพฤติกรรมใดออกมา จะต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อรางวัล โดยเฉพาะคุณค่าของรางวัลที่บุคคลได้รับ ว่าบุคคลให้คุณค่าแก่รางวัลเพียงใด ความคาดหวังและคุณค่าของรางวัลจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลพยายาม และการที่บุคคลจะพยายามหรือถูกจูงใจ (มีแรงจูงใจ) มากขึ้น ยังขึ้นอยู่กับ การรับรู้บทบาทของตนเองว่ามีบทบาทและความสามารถในการปฏิบัติงานดังกล่าวได้ ประกอบกับบุคคลผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติแล้วจะนำไปสู่ผลงานที่เกิดขึ้นและรางวัลที่ต้องการ ดังนั้นรูปแบบการจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังจะเป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและแนวความคิดอื่น ๆ เข้ามาอธิบายพฤติกรรมของบุคคล การจะสามารถจูงใจคนได้จึงจำเป็นต้องรับรู้ถึงความต้องการ (รางวัล) ของบุคคลและคุณค่าของรางวัลแต่ละแบบที่มีต่อแต่ละบุคคล ความสามารถของบุคคล และการรับรู้บทบาทของบุคคลในองค์กร ตลอดจนจะต้องทำให้ทุกคนทราบว่า ความพยายามที่แต่ละบุคคลปฏิบัตินั้น จะนำไปสู่รางวัลที่พวกเขาต้องการ ทฤษฎีความคาดหวังจึงมีความสลับซับซ้อน และผู้ที่จะสามารถ

ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้จะต้องมีความรู้กว้างขวาง ซึ่งตามทฤษฎีความคาดหวังนี้ในทางปฏิบัติ จะเกิดผลดีหากผู้บริหารปฏิบัติ ดังนี้

-ผู้บริหารพยายามเพิ่มความพยายามของลูกน้องให้บรรลุผลที่คาดหวังไว้โดยอาศัยการ ฝึกอบรม การแนะนำ การสอนงาน และการมีส่วนร่วม

-การให้รางวัลจะต้องมีความชัดเจน และสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์กร

-ความต้องการของคนในองค์กรจะมีจำนวนมาก มีความหลากหลาย และมีคุณค่าต่างกัน ในสายตาของแต่ละบุคคล ผู้บริหารจะต้องทราบถึงความต้องการของบุคคล และวางระบบการให้ รางวัลแต่ละบุคคล โดยจับคู่ความต้องการของพนักงานกับรางวัลขององค์กรให้ดี

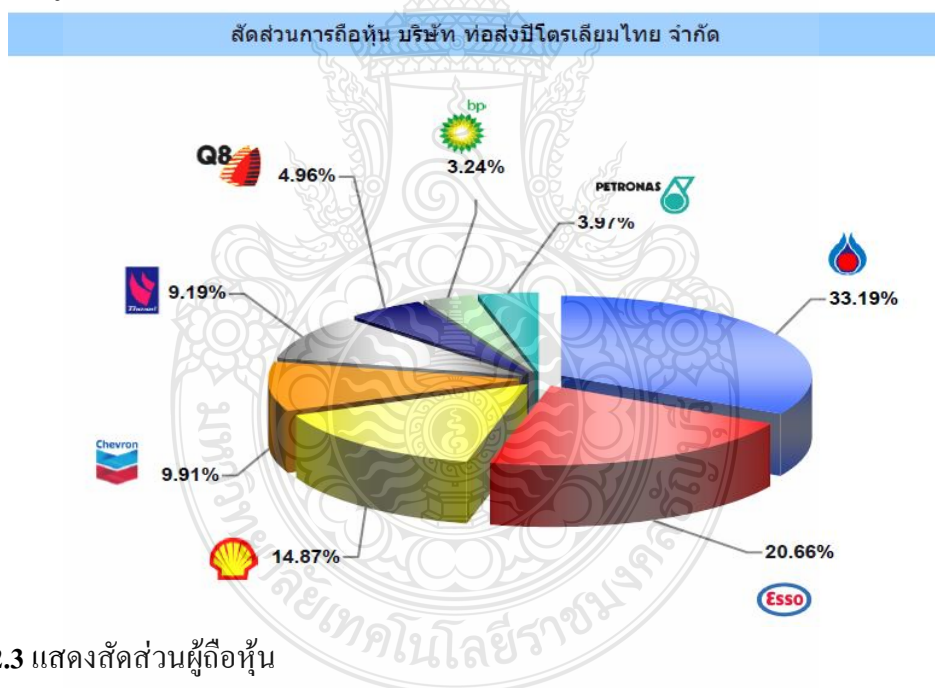
แนวความคิดด้านความคาดหวังนี้จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้ และสามารถนำมาประยุกต์เพื่อปรับพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนได้ โดยอาศัยหลักดังกล่าว

2.4 ประวัติบริษัท

ในปี พ.ศ.2531 - 2532 รัฐบาลได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาระบบการขนส่งน้ำมัน ภายในประเทศ ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วย สำนักคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ สถาบัน เพื่อการพัฒนาประเทศไทย บริษัทน้ำมันต่าง ๆ และตัวแทนจากหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การสร้างท่อส่งน้ำมันจากศรีราชาไปยังสระบุรี โดยมีท่อแยกต่างหากจากลำลูกกาไปยังสนามบินดอนเมืองนั้น มีความเหมาะสมที่สุด

ต่อมาเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2533 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้มีการก่อสร้างระบบขนส่งน้ำมันทางท่อขึ้นและกำหนดให้ดำเนินการโดยเร่งด่วน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปัจจุบันคือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)) จึงได้รับมอบหมายให้เป็นแกนนำในการจัดตั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อดำเนินโครงการท่อส่งน้ำมันศรีราชา - สระบุรี (Mainline) โดยเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2534 ได้มีการก่อตั้ง บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด หรือ แทปไลน์ ขึ้น ซึ่งผู้ถือหุ้นประกอบด้วย ปตท. เอสโซ่ เชลล์ คาลเท็กซ์ (ปัจจุบันคือเชฟรอน) ไทยออยล์ คูเวตปิโตรเลียม บรรษัทเงินทุนฯ (ปัจจุบันคือ ธนาคารทหารไทย) บีพี และ โมบิล ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 100 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นเป็น 2,500 ล้านบาท ในเดือนพฤษภาคม 2535 และมีงบประมาณการลงทุนประมาณ 10,000 ล้านบาท

ต่อมาในปี 2540 บริษัทฯ ได้รับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้นให้ดำเนินโครงการท่อต่อเชื่อมมาบตาพุด-ศรีราชา (MTP Feederline) โดยเพิ่มทุนจำนวน 377.5 ล้านบาท เพื่อรับน้ำมันเพิ่มเติมจากโรงกลั่นน้ำมันทั้ง 2 แห่ง (พีทีที โกลบอล เคมิคอล หรือ PTTGC และโรงกลั่นน้ำมันสตาร์ปิโตรเลียม หรือ SPRC) ที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยระบบท่อ MTP Feederline จะส่งน้ำมันต่อไปยังระบบท่อ Mainline ของบริษัทฯ ที่มีอยู่เดิม อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลกระทบของวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศในช่วงเวลาดังกล่าว บริษัทฯ ได้หยุดการก่อสร้างโครงการไว้ชั่วคราวในปี 2541 และเมื่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่กระเตื้องขึ้น ในปี 2546 ผู้ถือหุ้นจึงได้อนุมัติให้บริษัทฯ ดำเนินโครงการ MTP Feederline ให้แล้วเสร็จ รวมทั้งเพิ่มทุนอีก 1,300 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 4,177.5 ล้านบาท เพื่อดำเนินการก่อสร้างโครงการท่อส่งน้ำมันอากาศยานสุวรรณภูมิ (SBA Dedicated Line) จากคลังน้ำมันลำลูกกา ไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ การก่อสร้างระบบท่อ MTP Feederline และ SBA Dedicated Line ได้แล้วเสร็จในปี 2548 ปัจจุบันบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนจำนวน 8,479 ล้านบาท โดยมีสัดส่วนของผู้ถือหุ้นดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงสัดส่วนผู้ถือหุ้น

ระบบท่อส่งน้ำมัน

ปัจจุบันระบบท่อส่งน้ำมันแทปไลน์ประกอบด้วย 3 โครงการหลักคือ

ระบบท่อส่งน้ำมันศรีราชา-สระบุรี (Mainline) มีความยาวทั้งสิ้น 255 กิโลเมตร สามารถขนส่งน้ำมันได้ 26,000 ล้านลิตรต่อปี มีเส้นทางเริ่มต้นจากสถานีส่งน้ำมันต้นทางศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งจะรับน้ำมันจากโรงกลั่นน้ำมันเอสโซ่ โรงกลั่นน้ำมันไทยออยล์ คลังน้ำมันของปตท. และคลังน้ำมันของบริษัท ชลบุรี เทอร์มินัล จำกัด เพื่อลำเลียงไปยังคลังปลายทางที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และที่อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี โดยมีท่อแยกไปยังคลังบาฟส์ ที่บริเวณท่าอากาศยานดอนเมือง

ระบบท่อส่งน้ำมันอากาศยานสุวรรณภูมิ (SBA Dedicated Line) แทปไลน์ได้ขยายระบบท่อจากคลังน้ำมันลำลูกกาไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะทางประมาณ 38 กิโลเมตร สามารถส่งน้ำมันอากาศยานได้เต็มขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการรองรับผู้โดยสาร 100 ล้านคนต่อปี

ระบบท่อส่งน้ำมันมาบตาพุด – ศรีราชา (MTP Feederline) แทปไลน์ได้ขยายระบบท่อส่งน้ำมันจากศรีราชาไปเชื่อมต่อยังโรงกลั่นน้ำมันระยอง และโรงกลั่นน้ำมันสตาร์ปิโตรเลียม ที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีความยาวท่อประมาณ 67 กิโลเมตร สามารถขนส่งน้ำมันได้ประมาณ 7,200 ล้านลิตรต่อปี

ตารางเปรียบเทียบการใช้พลังงานในการขนส่ง	
วิธีการขนส่ง	(กิโลวัตต์-ชม./กม./พันลิตร)
ขนส่งทางท่อ	0.014
ขนส่งทางรถไฟ	0.038
ขนส่งทางรถบรรทุก	0.217

พันธกิจ

ขนส่งน้ำมันด้วยบริการที่เป็นเลิศ ปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

วิสัยทัศน์

แทปไลน์มุ่งหมายที่จะเป็นบริษัทชั้นนำในการขนส่งน้ำมันผ่านระบบท่อ ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ ปลอดภัย และมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

ค่านิยม

Value Added	:	สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Accountability	:	รับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำ
Learning Organization	:	เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
Unity	:	ทำงานเป็นทีม
Efficiency	:	ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
Safety	:	มีจิตสำนึกของความปลอดภัย
Respect	:	ให้เกียรติผู้อื่น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นลัทพร ไหม่ตัน (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในกลุ่ม Gen-Y (อายุ 17-34 ปี) และมีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมต้นถึงอนุปริญญา มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 7,000-10,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ถึง 3 ปี ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านบำรุงรักษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้สึกผูกพันองค์กรในภาพรวมและความสามารถ

สุทธิดา ม่วงรุ่ง (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดได้แก่ ความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ โอกาสเจริญก้าวหน้า วิธีการบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ชีวิตความเป็นส่วนตัว และพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่วนความสำเร็จในงาน โอกาสเจริญก้าวหน้า นโยบายการบริหาร ชีวิตความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความจงรักภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิรุทธ อนุจิตรอนันต์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทฤษฎีสองปัจจัย (ปัจจัยค่าจูน-ปัจจัยจูงใจ) ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์การของแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา ในอุตสาหกรรมประมงทะเล กรณีศึกษาตำบลปากน้ำ จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาให้ความสำคัญระดับสูงกับปัจจัยค่าจูนในภาพรวมทุก ๆ ด้าน โดยพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาให้ความสำคัญในระดับสูงในทุกด้าน ซึ่งด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย และให้ความสำคัญระดับสูงกับปัจจัยจูงใจในภาพรวมทุก ๆ ด้านเช่นกัน โดยพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า แรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาให้ความสำคัญในระดับสูงในทุกด้าน ซึ่งด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยรองลงมา เป็นด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระดับความผูกพันขององค์การของแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา คือ ตัวแปรด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน

กนกพร สุโสภาด (2553: บทคัดย่อ) การสำรวจรักษาพนักงานจากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี จัดอยู่ใน Generation X คือ กลุ่มคนที่มีพฤติกรรมชอบอะไรง่าย ๆ ไม่ต้องเป็นทางการ ให้ความสำคัญกับเรื่องความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Work-life Balance) ชอบอิสระ มีความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับปฏิบัติการมากที่สุด ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความต้องการของพนักงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด ประกอบด้วยความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสม และความมั่นคงในหน้าที่การงาน จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีปัจจัยจูงใจและชำระรักษาพนักงานต่างกันหรือไม่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ และระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจและชำระรักษาพนักงานไม่ต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกัน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยจูงใจและชำระรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความสำคัญ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความน่าสนใจในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

พัชรวิวรรณ ภาสบุตร (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า พนักงานในบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีระดับความคาดหวังในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคาดหวังในการทำงานระดับสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความคาดหวังในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านบรรจุเป้าหมายขององค์กร รองลงมา คือด้านความน่าสนใจของงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานจากหัวหน้างาน เมื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังในการทำงานเชิงทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จักรพงษ์ ชมเชย (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัทกวางโพลีเอสเตอร์ จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 2 ด้าน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านที่เหลือมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

กัญญา เพิ่มผล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มัทนินท์ เจียนวิจิตร (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของพนักงานในการพัฒนาบริหารงานขององค์กรคลังสินค้า พบว่า ความคาดหวังของพนักงานในการพัฒนาบริหารงานขององค์กรคลังสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคง และด้านบทบาทของพนักงานตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายบริหารงานมีความคาดหวังมีความคาดหวังเป็นอันดับ สุดท้าย และ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังในการพัฒนาบริหารงานขององค์กร คลังสินค้า ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความคาดหวังในการพัฒนา บริหารงานขององค์กรคลังสินค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) จำนวนทั้งสิ้น 220 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น มาจากการศึกษา แนวความคิด และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบมาตรา-ประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสำรวจระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน

ค่าคะแนนความถี่แบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับมาก
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบมาตร
ประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน

ค่าคะแนนความถี่แบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับมาก
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบ (Pretest) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสำรวจโดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แก่พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แอปไลน์)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าศึกษางานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เอกสารบทความทางวิชาการต่าง ๆ รวมถึงฐานข้อมูลออนไลน์

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยแบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและการกระจายของข้อมูล

2. ค่า t-test (Independent Sample Test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม

3. ค่า F-test (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4. ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับมากที่สุด
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับมาก
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับน้อย
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับน้อยที่สุด
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (ແທປໂລນ)” โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 220 ฉบับ ได้รับกลับคืนทั้งหมด 220 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์มาใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
p	แทน	ความน่าจะเป็น (probability) ที่แสดงความมีนัยสำคัญ
LSD	แทน	วิธีการทดสอบรายคู่ (Least Significant Difference)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาคั้งนี้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ปรากฏดังตารางที่ 4.1-4.6

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	129	58.6
หญิง	91	41.4
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ส่วนใหญ่เพศชายจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา เพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	38	17.3
30 - 40 ปี	100	45.5
41 - 50 ปี	51	23.2
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	31	14.1
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	36.8
ปริญญาตรี	87	39.5
สูงกว่าปริญญาตรี	52	23.6
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	68	30.9
สมรส	121	55.0
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	31	14.1
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทท่องเที่ยวปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	41	18.6
1 - 5 ปี	64	29.1
6 - 10 ปี	90	40.9
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	25	11.4
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัทท่องเที่ยวปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	15	6.8
15,001 - 25,000 บาท	30	13.6
25,001 - 35,000 บาท	111	50.5
35,001 บาทขึ้นไป	64	29.1
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 รายได้ต่อเดือน 15,001- 25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ปรากฏดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
ปัจจัยจูงใจ									
ความสำเร็จในการทำงาน	11 5.0%	126 57.3%	72 32.7%	9 4.1%	2 0.9%	3.64	0.95	มาก	(2)
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในการทำงาน	28 12.7%	97 44.1%	58 26.4%	29 13.2%	8 3.6%	3.49	1.00	มาก	(3)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูง ใจ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
2. ท่านสามารถทำงานได้อย่าง คล่องตามวัตถุประสงค์ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	46 20.9%	106 48.2%	46 20.9%	15 6.8%	7 3.2%	3.77	0.96	มาก	(1)
3. ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จ ของงาน	38 17.3%	89 40.5%	75 34.1%	14 6.4%	4 1.8%	3.65	0.90	มาก	(2)
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	8 3.6%	108 49.1%	95 43.2%	7 3.2%	2 0.9%	3.55	0.90	มาก	(3)
4. เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ในความสามารถ	13 5.9%	75 34.1%	118 53.6%	6 2.7%	8 3.6%	3.36	0.79	ปาน กลาง	(3)
5. เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้าง สรรค์	61 27.7%	69 31.4%	58 26.4%	28 12.7%	4 1.8%	3.70	1.06	มาก	(1)
6. เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่มี	33 15.0%	77 35.0%	96 43.6%	12 5.5%	2 0.9%	3.58	0.84	มาก	(2)
ความรับผิดชอบ	12 5.5%	153 69.5%	45 20.5%	4 1.8%	6 2.7%	3.69	0.85	มาก	(1)
7. มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบชัดเจน	10 4.5%	108 49.1%	90 40.9%	8 3.6%	4 1.8%	3.51	0.72	มาก	(3)
8. ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนด	52 23.6%	100 45.5%	56 25.5%	6 2.7%	6 2.7%	3.85	0.91	มาก	(1)
9. ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย	34 15.5%	112 50.9%	56 25.5%	10 4.5%	8 3.6%	3.70	0.91	มาก	(2)
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	4 1.8%	153 69.5%	59 26.8%	4 1.8%		3.63	0.90	มาก	(1)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูง ใจ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
ปัจจัยคำจูน									
นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท		110	102	4	4	3.45	0.78	มาก	(5)
		50.0%	46.4%	1.8%	1.8%				
1. นโยบายการบริหารงาน ต่าง ๆ มีความชัดเจนและ สามารถปฏิบัติได้จริง	24 10.9%	93 42.3%	87 39.5%	10 4.5%	6 2.7%	3.54	0.85	มาก	(1)
2. มีการถ่ายทอดนโยบาย ไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	9 4.1%	80 36.4%	113 51.4%	12 5.5%	6 2.7%	3.34	0.76	ปาน กลาง	(3)
3. ผู้บริหารสามารถนำพา องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้	10 4.5%	101 45.9%	97 44.1%	8 3.6%	4 1.8%	3.48	0.72	มาก	(2)
ส ม พ ั น ษ ภา พ กั บ	7	146	61	4	2	3.61	0.93	มาก	(3)
ผู้บังคับบัญชา	3.2%	66.4%	27.7%	1.8%	0.9%				
4. ผู้บังคับบัญชาของท่าน เป็นกันเองและให้ความ สนใจผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน	66 30.0%	78 35.5%	46 20.9%	28 12.7%	2 0.9%	3.81	1.03	มาก	(1)
5. ผู้บังคับบัญชาของท่าน ปกครองลูกน้องด้วยความ มีเหตุผล มีความยุติธรรม	28 12.7%	75 34.1%	101 45.9%	12 5.5%	4 1.8%	3.50	0.85	มาก	(3)
6. ท่านสามารถเข้ากับ ผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	24 10.9%	99 45.0%	68 30.9%	23 10.5%	6 2.7%	3.51	0.92	มาก	(2)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูง ใจ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
สัมพันธ์ภาพกับเพื่อน ร่วมงาน	11 20.9%	143 48.2%	58 20.9%	4 1.8%	4 1.8%	3.71	0.88	มาก	(1)
7.ท่านสามารถเข้ากับเพื่อน ร่วมงานได้ดี	48 21.8%	98 44.5%	58 26.4%	10 4.5%	6 2.7%	3.78	0.93	มาก	(1)
8. ท่านกับเพื่อนสามารถช่วย กันทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงได้	32 14.5%	115 52.3%	55 25.0%	12 5.5%	6 2.7%	3.70	0.88	มาก	(2)
9.ท่านและเพื่อนยอมรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอ แนะของกันและกันได้	32 14.5%	93 42.3%	85 38.6%	6 2.7%	4 1.8%	3.65	0.83	มาก	(3)
เงินเดือนและสวัสดิการ	8 3.6%	105 47.7%	98 44.5%	7 3.2%	2 0.9%	3.52	0.91	มาก	(4)
10. คิดว่าเงินเดือนและ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมี ความเหมาะสม	22 10.0%	85 38.6%	103 46.8%	8 3.6%	2 (0.9%)	3.53	0.76	มาก	(2)
11. บริษัทมีการจัดกิจกรรม ร่วมกันเพื่อส่งเสริมพนักงาน ให้ได้พบปะ สังสรรค์ เพื่อ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	57 25.9%	71 32.3%	58 26.4%	28 12.7%	6 2.7%	3.66	1.08	มาก	(1)
12. มี การ เปลี่ยน แปลง เงินเดือน ค่าตอบแทน ซึ่งมี ผลกระทบต่อรายได้ของ พนักงาน บ่อยครั้ง	22 10.0%	69 31.4%	107 48.6%	14 6.4%	8 3.6%	3.38	0.89	ปาน กลาง	(3)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูง ใจ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
ความมั่นคงในการทำงาน	5 2.3%	134 60.9%	71 32.3%	4 1.8%	6 2.7%	3.63	0.88	มาก	(2)
13. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงใน การทำงานกับองค์กร ไม่ต้อง กลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย	28 12.7%	104 47.3%	61 27.7%	23 10.5%	4 1.8%	3.59	0.90	มาก	(2)
14. ท่านคิดว่า ความสำเร็จของ องค์กร ขึ้นอยู่กับผลงานและ ความสามารถในการทำงาน	36 16.4%	113 51.4%	57 25.9%	8 3.6%	6 2.7%	3.75	0.87	มาก	(1)
15. ท่านคิดว่าองค์กรมีโอกาส เจริญเติบโตยิ่งขึ้น	26 11.8%	94 42.7%	84 38.2%	8 3.6%	8 3.6%	3.55	0.88	มาก	(3)
ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม		160 72.7%	52 23.6%	4 1.8%	4 1.8%	3.58	0.88	มาก	(2)
ปัจจัยแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานโดยรวม	2 0.9%	164 74.5%	48 21.8%	4 1.8%	2 0.9%	3.61	0.89	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมากที่สุดคือ ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมา คือ ด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านปัจจัยตัวจูงใจ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สามารถทำงานได้อย่างคล่องตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

1.3 ความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ รู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

2. ด้านปัจจัยค่าจ้าง พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านปัจจัยค่าจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

2.1 นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແປປໂລນ) มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ นโยบายการบริหารงานต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถ ปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ ผู้บริหารสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

2.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล มีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ ท่านกับเพื่อนสามารถช่วยกันทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และท่านและเพื่อนยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกันและกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

2.4 เงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ บริษัทมีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริมพนักงานให้ได้พบปะสังสรรค์ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือน ค่าตอบแทน ซึ่งมีผลกระทบต่อรายได้ของพนักงาน บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือ ความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และองค์กรมีโอกาสเจริญเติบโตยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	28 12.7%	104 47.3%	61 27.7%	23 10.5%	4 1.8%	3.59	0.90	มาก	(2)
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	36 16.4%	113 51.4%	57 25.9%	8 3.6%	6 2.7%	3.75	0.87	มาก	(1)
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ	26 11.8%	94 42.7%	84 38.2%	8 3.6%	8 (3.6%)	3.55	0.88	มาก	(3)
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม	5 2.3%	134 60.9%	71 32.3%	4 1.8%	6 2.7%	3.63	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	3.59	0.95	3.58	0.87	1.00	0.92
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	3.71	0.69	3.78	0.98	-0.54	0.59
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ	3.73	0.68	3.43	0.98	2.59	0.01*
ความคาดหวังโดยรวม	3.64	0.53	3.54	0.80	1.06	0.29

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานชายมีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่าพนักงานหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	SS	Df	M.S.	F	Sig.
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับ การปฏิบัติงาน	3.59	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			9.97	3	3.32	4.24	0.01*
ภายในกลุ่ม			169.39	216	0.78		
รวม			179.36	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับ ผลลัพธ์	3.75	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			2.85	3	0.95	1.26	0.29
ภายในกลุ่ม			162.40	216	0.75		
รวม			165.25	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลที่จะได้รับ	3.55	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			8.47	3	2.82	3.77	0.01*
ภายในกลุ่ม			161.87	216	0.75		
รวม			170.35	219			
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.63	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			6.60	3	2.20	4.71	0.00*
ภายในกลุ่ม			100.93	216	0.47		
รวม			107.53	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม และความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.11-4.13

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อายุ		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.61	3.58	3.31	4.03
ต่ำกว่า 30 ปี	3.61		0.03 (0.88)	0.29 (0.13)	-0.43 (0.05*)
30 - 40 ปี	3.58			0.27 (0.08)	-0.45 (0.01*)
41 - 50 ปี	3.31				-0.72 (0.00*)
50 ปีขึ้นไป	4.03				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานต่ำกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.43 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 30-40 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานต่ำกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.45 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานต่ำกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.72 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณค่าของ
ผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อายุ		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.30	3.19	3.67	3.29
ต่ำกว่า 30 ปี	3.30		0.12 (0.45)	-0.36 (0.05*)	-0.18 (0.40)
30 - 40 ปี	3.19			0.48 (0.00*)	0.19 (0.10)
41 - 50 ปี	3.67				0.19 (0.35)
50 ปีขึ้นไป	3.29				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.36 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 30-40 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยรวมกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อายุ		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	41 - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.55	3.42	3.75	3.87
ต่ำกว่า 30 ปี	3.55		0.13 (0.31)	-0.19 (0.19)	-0.32 (0.06)
30 - 40 ปี	3.42			-0.33 (0.01*)	-0.45 (0.00*)
41 - 50 ปี	3.75				-0.13 (0.42)
50 ปีขึ้นไป	3.87				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 30-40 ปี มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.33 และ -0.45 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และ 0.00

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	3.59	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			0.31	2	0.15	0.19	0.83
ภายในกลุ่ม			179.05	217	0.83		
รวม			179.36	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	3.75	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			3.50	2	1.75	2.35	0.10
ภายในกลุ่ม			161.75	217	0.75		
รวม			165.25	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ	3.55	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			0.94	2	0.47	0.60	0.55
ภายในกลุ่ม			169.41	217	0.78		
รวม			170.35	219			
ความคาดในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.63	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			0.62	2	0.31	0.63	0.54
ภายในกลุ่ม			106.91	217	0.49		
รวม			107.53	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม

กับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	3.59	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			1.08	2	0.54	0.66	0.52
ภายในกลุ่ม			178.28	217	0.82		
รวม			179.36	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	3.75	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			13.55	2	6.78	9.69	0.00*
ภายในกลุ่ม			151.70	217	0.70		
รวม			165.25	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ	3.55	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			2.87	2	1.44	1.86	0.16
ภายในกลุ่ม			167.47	217	0.77		
รวม			170.35	219			
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.63	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			4.47	2	2.24	4.71	0.01*
ภายในกลุ่ม			103.06	217	0.48		
รวม			107.53	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม และความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.16-4.17

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	4.10	4.10	3.55	3.77
			0.56	0.33
			(0.00*)	(0.07)
สมรส	3.55			-0.23
				(0.18)
หย่าร้าง	3.77			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.56 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามสถานภาพ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	4.10	3.55	3.77
โสด	3.79		0.31 (0.00*)	0.28 (0.06)
สมรส	3.48			-0.04 (0.79)
หย่าร้าง	3.52			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00



สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	3.59	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			2.49	3	0.83	1.01	0.39
ภายในกลุ่ม			176.87	216	0.82		
รวม			179.36	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	3.75	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			5.29	3	1.76	2.38	0.071
ภายในกลุ่ม			159.97	216	0.74		
รวม			165.25	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ	3.55	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			16.61	3	5.54	7.78	0.00*
ภายในกลุ่ม			153.74	216	0.71		
รวม			170.35	219			
ความคาดในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.63	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			5.03	3	1.68	3.53	0.02*
ภายในกลุ่ม			102.50	216	0.48		
รวม			107.53	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานบริษัทท่องเที่ยวโทรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.19-4.20

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.27	3.94	3.37	3.72
น้อยกว่า 1 ปี	3.27		-0.67 (0.00*)	-0.10 (0.54)	-0.45 (0.04*)
1 - 5 ปี	3.94			0.57 (0.00*)	0.22 (0.23)
6 - 10 ปี	3.37				-0.35 (0.07)
10 ปีขึ้นไป	3.72				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับผลลัพธ์ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.67 และ -0.45 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และ 0.04

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวมกับปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
ระยะเวลาใน		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
การปฏิบัติงาน					
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.44	3.75	3.47	3.80
น้อยกว่า 1 ปี	3.44		-0.31 (0.03*)	-0.03 (0.83)	-0.36 (0.04*)
1 - 5 ปี	3.75			0.28 (0.01*)	-0.05 (0.76)
6 - 10 ปี	3.47				-0.33 (0.03*)
10 ปีขึ้นไป	3.80				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังในการปฏิบัติโดยรวมกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวมกับผลลัพธ์ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.31 และ -0.36 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 และ 0.04

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ (เงินเดือน) แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้ (เงินเดือน) แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	SS	df	M.S.	F	Sig.
ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน	3.59	0.90					
ระหว่างกลุ่ม			3.32	3	1.11	1.36	0.26
ภายในกลุ่ม			176.04	216	0.82		
รวม			179.36	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์	3.75	0.87					
ระหว่างกลุ่ม			5.75	3	1.92	2.60	0.05*
ภายในกลุ่ม			159.50	216	0.74		
รวม			165.25	219			
ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ	3.55	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			16.11	3	5.37	7.52	0.00*
ภายในกลุ่ม			154.23	216	0.71		
รวม			170.35	219			
ความคาดในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.63	0.88					
ระหว่างกลุ่ม			3.62	3	1.21	2.51	0.06
ภายในกลุ่ม			103.91	216	0.48		
รวม			107.53	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานบริษัทท่องเที่ยวโทรแลมไทยจำกัด (แอปไลน์) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.22-4.23

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน)

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
รายได้ กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001- 35,000 บาท	35,001 บาท ขึ้นไป
				3.33	3.63
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.33		-0.30 (0.27)	-0.38 (0.10)	-0.62 (0.01*)
15,001 - 25,000 บาท	3.63			-0.09 (0.62)	-0.32 (0.09)
25,001 - 35,000 บาท	3.72				-0.23 (0.09)
35,001 บาทขึ้นไป	3.95				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.62 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.01

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับผลิตภัณฑ์กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน)

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
รายได้		ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	35,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	3.20	3.10	3.52	3.91
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.20		0.10 (0.71)	-0.32 (0.17)	-0.71 (0.00*)
15,001 - 25,000 บาท	3.10			-0.42 (0.02*)	-0.81 (0.00*)
25,001 - 35,000 บาท	3.52				-0.38 (0.00*)
35,001 บาทขึ้นไป	3.91				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือรางวัลที่จะได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือรางวัลที่จะได้รับต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.71 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือรางวัลที่จะได้รับต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.42 และ -0.81 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 และ 0.00 และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือรางวัลที่จะได้รับต่ำกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ -0.38 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด

ปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน			รวมความ คาดหวัง
	ความพยายามกับ การปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานกับ ผลลัพธ์	คุณค่าของ ผลลัพธ์หรือ รางวัลที่จะได้รับ	
ปัจจัยจูงใจ	0.28*	0.54*	0.37*	
	ระดับน้อย	ระดับปานกลาง	ระดับน้อย	
ปัจจัยค่าจูง	0.46*	0.61*	0.60*	
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับปานกลาง	
รวมปัจจัยจูงใจใน การปฏิบัติงาน	0.45*	0.62*	0.56*	0.68*
	ระดับปานกลาง	ระดับมาก	ระดับปานกลาง	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.68 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้น มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อปัจจัยแรงจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.28 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ เมื่อปัจจัยจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.54 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัจจัยจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.37 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ เมื่อปัจจัยจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.46 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัจจัยค้ำจุนมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.61 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อปัจจัยค้ำจุนมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.60 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัจจัยค้ำจุนมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบ
1	ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานจำแนกตาม เพศอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
2	ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด	ยอมรับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์)” ได้แบ่งการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และรายได้ต่อเดือน 25,001- 35,000 บาท

ส่วนที่ 2 พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มากที่สุดคือ ด้านปัจจัยจูงใจ รองลงมา คือ ด้านปัจจัยค่าจ้าง ตามลำดับ

1. ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สามารถทำงานได้อย่างคล่องตัวตามวัตถุประสงค์

ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และสามารถแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

1.3 ความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือ ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ รู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

2. ด้านปัจจัยค่าจ้าง พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

2.1 นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ นโยบายการบริหารงานต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถ ปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ ผู้บริหารสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

2.2 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล มีความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ ท่านกับเพื่อนสามารถช่วยกันทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และท่านและเพื่อนยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกันและกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

2.4 เงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ บริษัทมีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริมพนักงานให้ได้พบปะ สังสรรค์ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือน ค่าตอบแทน ซึ่งมีผลกระทบต่อรายได้ของพนักงาน บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (ແຫ່ປໂລນ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือ ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และองค์กรมีโอกาสเจริญเติบโตยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 พนักงานบริษัทท่อบ่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทท่อบ่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพท์หรือรางวัลที่จะได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อบ่งปีโตรเลียมไทย จำกัดไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อบ่งปีโตรเลียมไทย จำกัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อบ่งปีโตรเลียมไทยจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.68 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้น มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อปัจจัยแรงจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.28 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ เมื่อปัจจัยจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพท์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.54 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัจจัยจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพท์มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพท์หรือรางวัลที่จะได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.37 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย กล่าวคือ เมื่อปัจจัยจูงใจมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพท์หรือรางวัลที่จะได้รับมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.46 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัจจัยคำจูงมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.61 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับมาก กล่าวคือ เมื่อปัจจัยคำจูงมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ r เท่ากับ 0.60 นั้น คือ ตัวแปรทั้ง 2 ข้างต้นมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัจจัย คำจูงมาก จึงทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากขึ้นซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านปัจจัยจูงใจ รองลงมาคือด้านปัจจัยคำจูง โดยด้านปัจจัยจูงใจที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทมีการกำหนดขอบเขตของงานให้พนักงานรับผิดชอบอย่างชัดเจนทำให้พนักงานเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานเสร็จในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเมื่อพนักงานมีปัญหาในการทำงานแล้วสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่กำหนด ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ และด้านสุดท้ายคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะว่า งานที่พนักงานได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีและ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จึงทำให้งานที่น่าสนใจและท้าทายสำหรับตัวพนักงานส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้ดี ช่วยเหลือกันให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของกันและกัน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการทำงาน ต่อมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานโดยไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย และองค์กรสามารถเติบโตยิ่งขึ้นด้วยความสำเร็จของผลงานจากความสามารถของพนักงาน ต่อมาคือด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองให้ความสนใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความมีเหตุผล มีความยุติธรรม ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้งาน ต่อมาคือด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือน ค่าตอบแทนบ่อยครั้งทำให้มีผลกระทบกับรายได้ของพนักงาน แต่เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ก็มีความเหมาะสมต่อตำแหน่งพนักงานดี อีกทั้งบริษัทยังจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้พบปะ สังสรรค์ สร้างมนุษยสัมพันธ์กันอีกด้วย ด้านสุดท้ายคือด้านนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทที่มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง มีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร็วและถูกต้อง อีกทั้งนโยบายที่จัดตั้งขึ้นมาสามารถนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุด คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนจากการที่เขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้องใช้ความพยายามในระดับหนึ่งในการที่เขาจะได้รับความสำเร็จจากการทำงานนั้น และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าค่าตอบแทนหรือรางวัลจากการประสบความสำเร็จ มีความน่าพึงพอใจและดึงดูดแก่พนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า เพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานเพศชายมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่าพนักงานเพศหญิง

ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับและความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 31-40 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากมีความคิดเห็นว่า ถ้าพยายามปฏิบัติงานในระดับหนึ่ง เขาก็จะได้รับความสำเร็จในการทำงานนั้น และค่าตอบแทนที่จะได้รับจากการประสบผลสำเร็จนั้น เป็นที่น่าพึงพอใจ เอาไว้ใช้เลี้ยงตัวเองและครอบครัวหลังเกษียณอายุทำงานได้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเหมือนกัน

ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 10 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากมีความต้องการผลตอบแทนที่มากตามประสบการณ์ที่มากตามไปด้วย

ผลการศึกษา พบว่า รายได้ต่อเดือนในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้ 35,001 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท รายได้ 15,001-25,000 บาท และรายได้ 25,001-35,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็น

เกี่ยวกับด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน คือพนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาของเขา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ คือพนักงานรู้สึกว่าเงินเดือนสวัสดิการมีความเหมาะสม และนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท คือพนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกว่าพนักงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและนโยบายที่ต้องปฏิบัติ ส่วนด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อยกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือพนักงานต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำ ตรงกับความสามารถของเขาและเป็นงานที่น่าสนใจมีความท้าทายสำหรับเขา โดยเนื่องจากด้านปัจจัยจูงใจมีค่าความสัมพันธ์มากกว่าด้านปัจจัยจูงใจ จึงสรุปได้ว่า สภาพการทำงานในบริษัทเป็นสภาพการทำงานในอุดมคติกล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ค่อนข้างพอใจกับงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่องเที่ยวปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) สามารถนำมาเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ต้องสร้างความคาดหวังที่ชัดเจนแก่พนักงานว่า ถ้าทุ่มเทความพยายามแล้วจะทำให้ได้ผลงานออกมาดี (Clarify people's expectancies that their effort will lead to performance) องค์กรสามารถเสริมแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้นด้วยการฝึกอบรมทักษะและวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อว่าเมื่อพนักงานเพิ่มความพยายามแล้ว จะได้ผลงานออกมาดียิ่งขึ้น การส่งเสริมความคาดหวังระหว่างการใช้ความพยายามกับผลงาน (Effort-performance) นั้น อาจทำได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การทำตามข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานของพนักงาน การรับฟังและช่วยแก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นต้น สารระสำคัญในที่นี้ก็คือ การทำให้ผลงานที่พึงปรารถนาสามารถบรรลุผลได้ (Make the desired performance attainable) ดังนั้นหัวหน้างานที่ดีจึงไม่เพียงแต่กำหนดความคาดหวังที่ตนต้องการแก่พนักงานแต่มีหน้าที่ต้องให้ การช่วยเหลือให้คนเหล่านั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังนั้นด้วย

2. ผู้บริหารจะต้องจัดสรรรางวัลผลประโยชน์ตอบแทนที่สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่พนักงาน (Administrator reward that are positively valent to employees) เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความหลากหลายขึ้น จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน บางคนอาจต้องการผลตอบแทนในลักษณะการเพิ่มค่าจ้าง ขณะที่บางคนอาจต้องการได้ช่วงเวลา พักผ่อนนานขึ้น หรือผลประโยชน์จากการประกันชีวิตเพิ่มขึ้น บางคนต้องการได้สวัสดิการอื่น ๆ ตอบแทน เป็นต้น ดังนั้นการมีแผนการจัดสรรรางวัลผลตอบแทนที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความรู้สึกว่ามีค่าแก่พนักงานแม้จะทำได้ค่อนข้างยากแต่ก็มีความจำเป็น โดยบริษัทต่าง ๆ ในปัจจุบันนิยมใช้สิ่งๆ ที่เรียกว่า “แผนการจัดผลตอบแทนแบบภัตตาคาร (Cafeteria - style benefit plans)” ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกรายการผลประโยชน์ตอบแทนที่ระบุเหมือนเมนูรายการอาหารของภัตตาคารตามจำนวนที่บริษัทกำหนด เป็นต้น

3. ในการให้รางวัลผลตอบแทนจะต้องเชื่อมโยงโดยตรงกับผลงาน (Clearly link valued rewards and performance) โดยผู้บริหารควรส่งเสริมความเชื่อของพนักงานที่ว่าการทำงานคืออย่างไรบ้างที่จะเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) นำไปสู่การได้รางวัล เช่น วิธีจ่ายค่าจ้างที่สอดคล้องตามงาน การจ่ายค่าจ้างตามจำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้ (Piece-rate incentive system) การจ่ายค่าคอมมิชชั่นตามผลงาน หรือการจ่ายโบนัสตามผลงาน เป็นต้น ทฤษฎีนี้วิจัยพบว่า ผลของการปฏิบัติงานจะดีขึ้น ถ้ามีระบบคุณธรรม (Merit system) มาใช้อย่างเหมาะสมด้วยวิธีที่เรียกว่า “แผนการจ่ายค่าตอบแทนตามงาน” (Pay-for-performance plan) ซึ่งหมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับคุณภาพและปริมาณงานของแต่ละคน แผนการจ่ายค่าตอบแทนตามงานจึงช่วยย้ำความเชื่อเกี่ยวกับความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality beliefs) ของทฤษฎีความคาดหวังนั่นเอง นอกจากการจ่ายค่าจ้างรางวัลที่เชื่อมกับงานที่อยู่ในรูปเงินเดือนหรือเงินค่าจ้างแล้ว ยังสามารถใช้วิธีให้พนักงานที่มีผลงานดีได้รับการถือหุ้นของบริษัท การได้รับสิ่งตอบแทนอื่นที่เป็นสัญลักษณ์ของความมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นต้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมสำหรับพนักงานในเครือของบริษัท เพื่อทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ และความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่องเที่ยวปิโตรเลียมไทยจำกัด ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม

สำหรับพนักงานในเครือของบริษัท เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

3. การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (ແທປໂລນ) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาวางแผนของการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน



บรรณานุกรม

- กนกพร สุโสภาค. 2553. การธำรงรักษาพนักงาน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมลรัตน์ หลาสว่างษ์. 2528. จิตวิทยาการศึกษาฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. คณะศึกษาศาสตร์
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
กันตยา เพิ่มผล. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.
- กิติ ตย์คานนท์. 2532. นักบริหารทันสมัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บัตเตอร์ฟลาย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2530. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บำรุงสาส์น.
- จักรพงษ์ ชมเชย. 2550. ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัท
กังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชัยนาท นาคบุบผา. 2529. จิตวิทยาการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถวิล ชาราโกชน์. 2532. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- นลัทพร ไหมด้น. 2554. ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตใน
เขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประยูรศรี มณีสร. 2532. จิตวิทยาพัฒนาการ. ม.ป.ท.
- ถวิล ชาราโกชน์. 2532. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- พัชรวิวรรณ ภาสบุตร. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า
จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร.
- มนัส บุญวงศ์. 2537. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

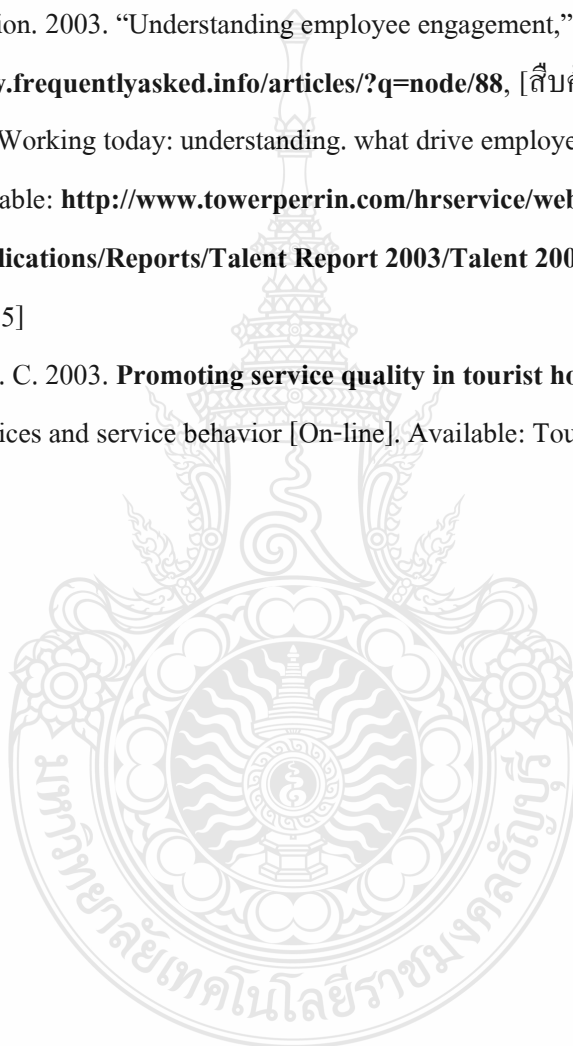
- มัทนินท์ เขียนวิจิตร. 2548. ความคาดหวังของพนักงานในการพัฒนาบริหารงานขององค์กร
คลังสินค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิรัช สงวนวงศ์. 2547. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. แปลจาก Management พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- วีรยุทธ อนุจิตรอนันต์. 2554. ทฤษฎีสองปัจจัย (ปัจจัยคำจูน-ปัจจัยจูงใจ) ที่มีอิทธิพลต่อระดับ
ความผูกพันขององค์กรของแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา ในอุตสาหกรรมประมงทะเล.
รายงานวิจัยบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิพล สกตเกียรติ. 2546. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชา ER 644 การเรียนรู้ของ
ผู้ใหญ่และผู้เรียนผู้ใหญ่. คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. การจัดการ จากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์ จำกัด
- สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม. 2538. จิตวิทยาการศึกษา. ม.ป.ท.
- สุทธิดา ม่วงรุ่ง. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยาน
ไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี และคณะ. 2539. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- อุบลรัตน์ เฟื่องสฤติชัย. 2533. จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Andrew D. Szilagyi Jr. & Marc J. Wallace Jr.. **Organization Behavior and Performance.**
- Bolles, R. C. 1967. **Theory of motivation.** New York: Harper & Row.
- Cherrington, D.J. 1994a. **Organizational Behavior 2nd ed.** Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Development Dimensions International-DDI. 2005. "Employee engagement," The key to
realizing competitive advantage [On-line]. Available: http://www.ddi.com/pdf/ddi_employee_engagement_mg.pdf, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Flippo, E. B. 1971. **Principles of personnel management**. Tokyo: McGrawHill Kagadsusha.
- Gubman, E. 2003. "Increasing and Measuring and Engagement," [On-line]. Available: http://www.gubmanconsulting.com/writing_increasing.html, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Herzberg, F., Mausnerm B., & Snyderman, B. B. 1959. **The motivation to work**. New York: John Willey and Sons.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., Jr. & Schlesinger, L. A. 1997. **The service profit chain**. New York: The Free Press.
- Hewitt Associates. 2004. "Research brief employee engagement higher at double-digit growth Company," [On-line]. Available: <http://was4.hewitt.com/resource/rptpubs/subrptubs/doubledigitgrowth/pdfs>, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Hewitt Associates. 2004. "Best employers in Canada," [On-line]. Available: [http //www. hrpro. org/files/Studyfinding.pdf](http://www.hrpro.org/files/Studyfinding.pdf), [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Institute for Employment Studies-IES. 2004. "Employee engagement," [On-line]. Available: <http://www.employment-studies.co.uk/news/129theme.php>, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- International Survey Research[ISR]. 2004. "Engagement," [On-line]. Available: [www. isrsurveys.com](http://www.isrsurveys.com), [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Luthans, F. 1992. **Organizational behavior**. Singapore: McGraw-Hill.
- Lovell, R. B. 1980. **Adult Learning**. New York: John Wiley & Sons. Inc.,
- Maslow, A. H. 1954. **Motivation and personality (2nd ed.)**. New York: Harper & Row.
- Robbins, S.P. 1993a. **Organizational behavior 6th ed**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. 2004. "The drivers of employee engagement," [On-line]. Available : <http://www.employeestudies.co.uk/summary/summary.php?id=408>, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Taro Yamane. 1973. **Statistics, An Introductory Analysis**. Third Edition. New York : Harper & Row.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- The Gallup Organization. 2003. "Gallup poll: employee engagement = business success," [Online]. Available: http://www.bepublicservice.ca/awards/ai/ai_index/emp_engage/gallup.html, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- The Gallup Organization. 2003. "Understanding employee engagement," [Online]. Available: <http://www.frequentlyasked.info/articles/?q=node/88>, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Tower Perrin. 2003. "Working today: understanding. what drive employee engagement," [Online]. Available: <http://www.towerperrin.com/hrservice/webcache/towers/United States/publications/Reports/Talent Report 2003/Talent 2003 pdf>, [สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2555]
- Tsaur, S. H., & Lin, T. C. 2003. **Promoting service quality in tourist hotels: the role of HRM practices and service behavior** [On-line]. Available: Tourism Management.





เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--



แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก
การจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ทางผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ครั้งนี้

คำอธิบายความหมาย

มากที่สุด	แทนด้วยหมายเลข	5
มาก	แทนด้วยหมายเลข	4
ปานกลาง	แทนด้วยหมายเลข	3
น้อย	แทนด้วยหมายเลข	2
น้อยที่สุด	แทนด้วยหมายเลข	1

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. 1 - 5 ปี

3. 6 - 10 ปี

4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้ (เงินเดือน)

1. ไม่เกิน 15,000 บาท

2. 15,001 – 25,000 บาท

3. 25,001 – 35,000 บาท

4. 35,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ปัจจัยจูงใจ						
1	ความสำเร็จในการทำงาน					
	1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาดังๆที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
	2. ท่านสามารถทำงานได้อย่างคล่องตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
	3. ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน					
2	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
	4. เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ					
	5. เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
	6. เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี					
3	ความรับผิดชอบ					
	7. มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
	8. ทำงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
	9. ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
2. ปัจจัยค้ำจุน						
1	นโยบายต่างๆของบริษัท					
	1. นโยบายการบริหารงานต่างๆมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง					
	2. มีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
	3. ผู้บริหารสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้					
2	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					
	4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
	5. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองลูกน้องด้วยความมีเหตุผล มีความยุติธรรม					
	6. ท่านสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
	3	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน				
		7. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี				
8. ท่านกับเพื่อนสามารถช่วยกันทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จคล่องตัวได้						
3	9. ท่านและเพื่อนยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกันและกันได้					

ลำดับ	ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. ปัจจัยค้ำจุน (ต่อ)						
4	เงินเดือนและสวัสดิการ					
	10. คิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					
	11. บริษัทมีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริมพนักงานให้ได้พบปะ สังสรรค์ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
	12. มีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือน ค่าตอบแทน ซึ่งมีผลกระทบต่อรายได้ของพนักงาน บ่อยครั้ง					
5	ความมั่นคงในการทำงาน					
	13. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงาน โดยง่าย					
	14. ท่านคิดว่า ความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน					
	15. ท่านคิดว่าองค์กรมีโอกาสเจริญเติบโตยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน					
2	ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์					
3	ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ
วัน เดือน ปี เกิด	16 กันยายน 2531
ที่อยู่	2 หมู่ 11 ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมสาธิตวัดพระศรีฯ ระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีการเกษตร สาขาสัตวศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน	ธุรกิจส่วนตัว
เบอร์โทรศัพท์	084-8769379
อีเมล	hanoi_1609@hotmail.com

