

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์)

นางสาวจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมารี รักชูชีพ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 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 และปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยแรงจูงใจ ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

MOTIVATIONAL FACTORS INFLUENCING JOB EXPECTATIONS OF EMPLOYEES OF THAI PETROLEUM PIPELINE COMPANY LIMITED (THAPPLINE)

Miss Juthamas Sribumrungkiet and Assistant Professor Dr.Khemaree Rugchoochip

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

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

บทนำ (Introduction)

จากการศึกษาปัญหาในปัจจุบันของแทปไลน์ คือ มีการแข่งขันการขนส่งน้ำมันค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในเรื่องของ ราคาการขนส่งน้ำมัน ราคาการจ่ายน้ำมัน การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว และการใช้บริการขนส่งต่าง ๆ ซึ่งผลกระทบจากการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้องค์กรต้องมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า บนผลตอบแทนในความคาดหวังของพนักงานในการปฏิบัติงาน และพนักงานได้รับผลตอบแทนบนความคาดหวังดังกล่าว ในการที่พนักงานได้รับผลตอบแทนบนความคาดหวังดังกล่าว องค์กรจึงมุ่งเน้นด้วยการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด 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 ทั้งในส่วนของการนโยบายการบริหารงานการบริหารงานบุคคล รวมไปถึงสวัสดิการของพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและแก้ไขพัฒนาแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่องและจัดระเบียบการบริหารจัดการเกี่ยวกับพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจของพนักงานเพื่อการดำเนินการที่ต่อเนื่องขององค์กร
2. สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

3.เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจทั่วไป นำไปพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม (Case Study)

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นศึกษา “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)” 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) ได้แก่ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

2.ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด จำนวน 220 คน

3.ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผลตั้งแต่วันที่ ตุลาคม 2555 - มีนาคม 2556

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด ที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.เพศ
- 2.อายุ
- 3.ระดับการศึกษา
- 4.สถานภาพ
- 5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 6.รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยแรงจูงใจ

- 1.ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)
 - ความสำเร็จในการทำงาน
 - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - ความรับผิดชอบ
- 2.ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)
 - นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท
 - สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
 - สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
 - เงินเดือนและสวัสดิการ
 - ความมั่นคงในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

- ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน
- ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์
- ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Robbins, 1993a: 227)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

วิธีการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาจากการศึกษา แนวความคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนเป็นคำถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสำรวจระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบ (Pretest) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษาจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) จำนวน 220 คนและข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าศึกษางานวิจัย วิทยุที่เกี่ยวข้อง เอกสารบทความทางวิชาการต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสองกลุ่ม, One-way ANOVA กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มและ Pearson Correlation ทดสอบความสัมพันธ์

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และรายได้ต่อเดือน 25,001- 35,000 บาท

ส่วนที่ 2 พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มากที่สุดคือ ด้านปัจจัยจูงใจ รองลงมา คือ ด้านปัจจัยค่าจ้างตามลำดับ

1. ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ สามารถทำงานได้อย่างลุล่วงตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอสงปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ เป็นงานที่ต้อง

อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

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

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก 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 พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือนโยบายการบริหารงานต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถ ปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ ผู้บริหารสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

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

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

2.4 เงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ บริษัทมีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริมพนักงานให้ได้พบปะ สังสรรค์ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือนค่าตอบแทน ซึ่งมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ตามลำดับ

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัททอส่งปิโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมากที่สุดคือความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และองค์กรมีโอกาสเจริญเติบโตยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 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

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตาม

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่าพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกันดังตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน		
	ความพยายามกับการปฏิบัติงาน (Sig.)	การปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (Sig.)	คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ (Sig.)
เพศ	0.92	0.59	0.01*
อายุ	0.01*	0.29	0.01*
ระดับการศึกษา	0.83	0.10	0.55
สถานภาพ	0.52	0.00*	0.16
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.39	0.071	0.00*
รายได้ต่อเดือน	0.26	0.05*	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า เพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานเพศชายมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่าพนักงานเพศหญิง

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

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีความคาดหวังในการปฏิบัติงานเหมือนกัน

ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 10 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี

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

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานดังตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน			รวมความคาดหวัง
	ความพยายามกับการ ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานกับ ผลลัพธ์	คุณค่าของผลลัพธ์หรือ 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

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ ส่วนด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับน้อยกับความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ด้านปัจจัยจูงใจ รองลงมาคือด้านปัจจัยค่าจูง โดยด้านปัจจัยจูงใจที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทมีการกำหนดขอบเขตของงานให้พนักงานรับผิดชอบอย่างชัดเจนทำให้พนักงานเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานเสร็จในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเมื่อพนักงานมีปัญหาในการทำงานแล้วสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่กำหนด ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ และด้านสุดท้ายคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานที่พนักงานได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีและเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จึงทำให้งานที่น่าสนใจและท้าทายสำหรับตัวพนักงานส่วนด้านปัจจัยค่าจูงที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้ดี ช่วยเหลือกันให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของกันและกัน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการทำงาน ต่อมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานโดยไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย และองค์กรสามารถเติบโตยิ่งขึ้นด้วยความสำเร็จของผลงานจากความสามารถของพนักงาน ต่อมาคือด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ให้ความสนใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความมีเหตุผล มีความยุติธรรม ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงได้งาน ต่อมาคือด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงเงินเดือน ค่าตอบแทนบ่อยครั้งทำให้มีผลกระทบต่อรายได้ของพนักงาน แต่เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ก็มีความเหมาะสมต่อตำแหน่งพนักงานดี อีกทั้งบริษัทยังจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้พบปะ สังสรรค์ สร้างมนุษยสัมพันธ์กันอีกด้วย ด้านสุดท้ายคือด้านนโยบายต่าง ๆ ของ

บริษัทที่มีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง มีการถ่ายทอดนโยบายไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เร็วและถูกต้อง อีกทั้งนโยบายที่จัดตั้งขึ้นมาสามารถนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุด คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนจากการที่เขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานต้องใช้ความพยายามในระดับหนึ่งในการที่จะได้รับความสำเร็จจากการทำงานนั้น และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าค่าตอบแทนหรือรางวัลจากการประสบความสำเร็จ มีความน่าพึงพอใจและดึงดูดแก่พนักงาน

จากการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ รายได้ เป็นต้น มีผลต่อการเรียนรู้ย่อมจะมีความแตกต่างกันออกไป (อุบลรัตน์ เฟิงสถิตย์ 2533 : 53-58) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นลัทพร ใหม่ตัน (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตในเขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และผลการศึกษาของ กนกพร สุโพภาค (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการอ้างรักษาพนักงาน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยจูงใจและอ้างรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับความสำคัญ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความน่าสนใจในงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีความคาดหวังในการทำงาน และคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกำหนดการกระทำที่เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและสอดคล้องกับบุคคลอื่น เพื่อพิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่นั้นมีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence) และประการที่สองพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำนั้นสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด (Expectancy) เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะกระทำหรือเลือกไม่กระทำ (มณัส บุญวงศ์, 2537 : 29-30) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรวิพรรณ ภาสบุตร (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่า พนักงานในบริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังมีระดับความคาดหวังในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังในการทำงานเชิงทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) สามารถนำมาเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ต้องสร้างความคาดหวังที่ชัดเจนแก่พนักงานว่า ถ้าทุ่มเทความพยายามแล้วจะทำให้ได้ผลงานออกมาดี (Clarify people's expectancies that their effort will lead to performance) องค์กรสามารถเสริมแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้นด้วยการฝึกอบรมทักษะและวิธีทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อว่าเมื่อพนักงานเพิ่มความพยายามแล้ว จะได้ผลงานออกมาดียิ่งขึ้น การส่งเสริมความคาดหวังระหว่างการใช้ความพยายามกับผลงาน (Effort-performance) นั้น อาจทำได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การทำตามข้อเสนอในการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานของพนักงาน การรับฟังและช่วยแก้ปัญหา ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นต้น สำคัญในที่นี่ก็คือ การทำให้ผลงานที่พึงปรารถนาสามารถบรรลุผลได้ (Make the desired performance attainable) ดังนั้น หัวหน้างานที่ดีจึงไม่เพียงแต่กำหนดความคาดหวังที่ตนต้องการแก่พนักงานแต่มีหน้าที่ต้องให้ การช่วยเหลือให้คนเหล่านั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังนั้นด้วย

2. ผู้บริหารจะต้องจัดสรรรางวัลผลตอบแทนที่สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความรู้สึกรับคุณค่าให้แก่พนักงาน (Administrator reward that are positively valent to employees) เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความหลากหลายขึ้น จึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน บางคนอาจต้องการผลตอบแทนในลักษณะการเพิ่มค่าจ้าง ขณะที่บางคน

อาจต้องการได้ช่วงเวลา พักร้อนนานขึ้น หรือผลประโยชน์จากการประกันชีวิตเพิ่มขึ้น บางคนต้องการได้สวัสดิการอื่น ๆ ตอบแทน เป็นต้น ดังนั้นการมีแผนการจัดสรรรางวัลผลตอบแทนที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความรู้สึกว่ามีค่าแก่พนักงานแม้จะทำให้ค่อนข้างยากแต่ก็มีความจำเป็น โดยบริษัทต่างๆ ในปัจจุบันนิยมใช้สิ่งที่เรียกว่า “แผนการจัดผลตอบแทนแบบภัตตาคาร (Cafeteria - style benefit plans)” ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกรายการผลประโยชน์ตอบแทนที่ระบุเหมือนเมนูรายการอาหารของภัตตาคารตามจำนวนที่บริษัทกำหนด เป็นต้น

3. ในการให้รางวัลผลตอบแทนจะต้องเชื่อมโยงโดยตรงกับผลงาน (Clearly link valued rewards and performance) โดยผู้บริหารควรส่งเสริมความเชื่อของพนักงานที่ว่าการทำงานคืออะไร บ้างที่จะเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) นำไปสู่การได้รางวัล เช่น วิธีจ่ายค่าจ้างที่สอดคล้องตามงาน การจ่ายค่าจ้างตามจำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้ (Piece-rate incentive system) การจ่ายค่าคอมมิสชั่นตามผลงาน หรือการจ่ายโบนัสตามผลงาน เป็นต้น ทฤษฎีนี้วิจัยพบว่า ผลของการปฏิบัติงานจะดีขึ้น ถ้านำระบบคุณธรรม (Merit system) มาใช้อย่างเหมาะสมด้วยวิธีที่เรียกว่า “แผนการจ่ายค่าตอบแทนตามงาน” (Pay-for-performance plan) ซึ่งหมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับคุณภาพและปริมาณงานของแต่ละคน แผนการจ่ายค่าตอบแทนตามงานจึงช่วยย้าความเชื่อเกี่ยวกับความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality beliefs) ของทฤษฎีความคาดหวังนั่นเอง นอกจากการจ่ายค่าจ้างรางวัลที่เชื่อมกับงานที่อยู่ในรูปเงินเดือนหรือเงินค่าจ้างแล้ว ยังสามารถใช้วิธีให้พนักงานที่มีผลงานดีได้รับการถือหุ้นของบริษัท การได้รับสิ่งตอบแทนอื่นที่เป็นสัญลักษณ์ของความมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ควรทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมสำหรับพนักงานในเครือของบริษัท เพื่อทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ และความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
2. การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด ควรทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมสำหรับพนักงานในเครือของบริษัท เพื่อทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
3. การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอส่งปีโตรเลียมไทยจำกัด (แทปไลน์) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาวางแผนของการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทอส่งปีโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) 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

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กนกพร สุโพภาค. 2553. การธำรงรักษาพนักงาน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นลัทพร ไหมตัน. 2554. ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันขององค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตในเขตนิคมอุตสาหกรรม ปันทอง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัชรวิธรรม ภาสบุตร. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม ลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มนัส บุญวงศ์. 2537. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุบลรัตน์ เฟื่องสฤติย์. 2533. จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Herzberg, F., Mausner B., & Snyderman, B. B. 1959. **The motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.

Robbins, S.P. 1993a. **Organizational behavior 6th ed**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

