

ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร*

FACTORS AFFECTING THE WORK CULTURE OF PTT GAS STATION EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

สมควร ละมุล

Somkuan Lamoon

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: somkuan.l@pttor.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท.เขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท.เขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 261 ชุด และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วย สถิติ t-test และ One Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยเชิงจิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุน มีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก ด้านการร่วมสร้างพลังความดี รองลงมาคือ ด้านการร่วมใจสร้างความเชื่อมั่น ด้านการร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการสร้างพลังร่วมอันยิ่งใหญ่ ด้านการร่วมสร้างนวัตกรรม และด้านการร่วมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัย, วัฒนธรรมการทำงาน, พนักงานปั้มน้ำมัน ปตท.



Abstract

This research aims to 1) Study personal factors that affect the work culture of PTT gas station employees in Bangkok. 2) Study motivating factors that affect the work culture of PTT gas station employees in Bangkok. 3) Study supporting factors that affect the work culture of PTT gas station employees in Bangkok. 4) Study the work culture of PTT gas station employees in Bangkok. This is quantitative research that collects data using online questionnaires from 261 PTT gas station employees in Bangkok and analyzes the data using a computer program with t-test and One Way ANOVA statistics. The results of the study found that: Personal factors, including gender, age, education level, income, position and work experience, were significantly related at the 0.05 level. Overall, the motivation factors are at a high level. First is responsibility, followed by success in the work, advancement, nature of the work, and recognition. The results of the analysis of supporting factors showed a high level of opinions on the overall supporting factors. Overall, the opinions were at a high level. The first factor was relationships with coworkers, followed by policies and management, security, work environment, and relationships with supervisors. The work culture of PTT gas station employees in Bangkok was found to be at a high level overall. When considering each aspect, it was found that the first rank was the aspect of jointly creating the power of good, followed by the aspect of jointly creating trust, the aspect of jointly taking responsibility for society, the aspect of creating great joint power, the aspect of jointly creating innovation, and the aspect of jointly striving for excellence, respectively.

Keywords: Factors, Work Culture, PTT Gas Station Employees

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิงถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) หรือ ปตท. เป็นผู้นำในธุรกิจพลังงานของประเทศ มีสถานบริการน้ำมันกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญ พนักงานปั้มน้ำมันถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า และมีส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมันจึงมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมพลังงานและการแข่งขันที่สูงขึ้น ทำให้ ปตท. ต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งรวมถึงการพัฒนาวัฒนธรรมการทำงาน of พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานหน้างานอย่างพนักงานปั้มน้ำมัน นอกจากนี้ อาจมีความท้าทายในการสร้างมาตรฐานการบริการที่สม่ำเสมอในสถานบริการทั่วกรุงเทพมหานคร (ชินท์ฉัตร พรหมราช, 2559) วัฒนธรรม คือสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราตลอดเวลา วัฒนธรรมในที่ทำงาน คือ ค่านิยม ระบบความเชื่อ ทศนคติ และชุดสมมติฐานที่คนในที่ทำงานมีร่วมกัน ซึ่งสิ่งนี้ได้รับการหล่อหลอมจากการเลี้ยงดูของแต่ละบุคคล บริบททางสังคมและวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม

ตาม ในที่ทำงาน ผู้นำ ทิศทางและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมในที่ทำงานอย่างมาก วัฒนธรรมในที่ทำงานเชิงบวกช่วยปรับปรุงการทำงานเป็นทีม เพิ่มขวัญกำลังใจเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ และเพิ่ม การรักษานักงานไว้ ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือ และประสิทธิภาพในการทำงานล้วนได้รับการปรับปรุง และ ที่สำคัญที่สุด สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเชิงบวกจะช่วยลดความเครียดในตัวพนักงาน (Agarwal, P., 2021) Forbes อธิบายถึงวัฒนธรรมในที่ทำงานไว้ว่า “สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราตลอดเวลา” เว็บไซต์ทางาน Indeed บอกว่านี่ คือ “ชุดทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมที่สร้างบรรยากาศแบบปกติในสภาพแวดล้อมการทำงาน” บางทีคำอธิบาย ที่ง่ายที่สุดอาจมาจากภูฏานบริหารชื่อดังของสหรัฐฯ อย่าง Marvin Bower ซึ่งอธิบายว่าเป็น “วิธีที่เราทำสิ่งต่างๆ ใน ที่ทำงาน” แม้ว่าเราจะพยายามให้คำจำกัดความ แต่อาจเป็นเรื่องยากที่จะสามารถวัดผลวัฒนธรรมขององค์กรด้วย วิธีการที่จับต้องได้ วัฒนธรรมขององค์กรมักเป็นเรื่องของความรู้สึกเมื่ออยู่ในที่ทำงานมากกว่ากฎเกณฑ์แบบเป็นลายลักษณ์อักษร ทุกๆ องค์กรมีลักษณะและบรรยากาศที่แตกต่างกันไป ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่สามารถสร้างขึ้นมาได้ง่ายๆ Peter Drucker ที่ปรึกษาและนักเขียนด้านการจัดการที่มีชื่อเสียงได้กล่าวว่า “สิ่งสำคัญในวัฒนธรรมก็คือกลยุทธ์” เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นในชีวิตการทำงาน องค์กรทั้งหลายต่างตระหนักว่า แม้ว่าคุณจะมีกลยุทธ์ที่ยอดเยี่ยม และมีบุคลากรที่ดีที่สุดในโลก แต่ถ้าไม่มีวัฒนธรรมที่เข้าใจความหมาย วัฒนธรรมเปรียบเสมือนอากาศที่เราใช้หายใจ หากอากาศเป็นพิษ องค์กรของคุณก็ไปไม่รอด (Workplace, 2024)

สวัสดิการพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ โดยพนักงาน 81% รายงานว่ามีแนวโน้มที่จะทำงานกับนายจ้างต่อไปเนื่องจากสวัสดิการที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม สวัสดิการพนักงานยังเป็น ปัจจัยสำคัญในการมีส่วนร่วม ซึ่งเชื่อมโยงกับผลผลิต กำไร ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และแม้แต่ความภักดีของ ลูกค้า ต้องการใช้ประโยชน์จากโอกาสนี้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลและผลลัพธ์ทางธุรกิจ สวัสดิการพนักงานดีๆ บางประการที่สามารถเพิ่มผลผลิตในองค์กรได้ (Sutton, J., 2024) ฝ่ายพัฒนางาน องค์กร ปตท. กำจัด (มหาชน) ได้มีแนวคิดค่านิยมกลุ่ม ปตท. เป็นแนวทางในการสร้างกรอบความคิดและความเชื่อที่จะนำไปสู่ พฤติกรรมและแนวทางปฏิบัติ ค่านิยมกลุ่ม ปตท. จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจสร้างความไว้วางใจกันและกัน และสร้างความรู้สึกร่วมกันในการเป็นกลุ่มเดียวกัน ค่านิยม จึงเป็นตัวผลักดันที่สำคัญต่อวิธีการคิดและการปฏิบัติให้พนักงานในกลุ่ม ปตท. เป็นทั้งคนเก่งและคนดีจากการศึกษา วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานป๋มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ บริษัท เนื่องจากส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ของบริษัท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานป๋มน้ำมัน ปตท. ในเขต กรุงเทพมหานคร มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการสร้าง สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและความสามารถในการ แข่งขันขององค์กรในระยะยาว ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลในการจัดทำข้อเสนอแนะในการคงอยู่ของพนักงานให้ ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพต้องการอยู่ร่วมงานกับองค์กรให้นานที่สุด ลดการสูญเสียพนักงานที่มีความชำนาญ ในสายงานเพราะการรับพนักงานเข้ามาใหม่ทำให้เกิดต้นทุนในการสรรหาว่าจ้างและฝึกอบรมและเป็นการสร้าง ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยจะศึกษาปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามแนวคิดทฤษฎีในบริบทที่เกี่ยวข้อง



กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และใช้แบบสอบถามพนักงาน นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณซึ่งคาดหวังว่าจะเพิ่มอัตราการคงอยู่ในอนาคตของพนักงานได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค่านิยมที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ที่ยังปฏิบัติงานในเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567 จำนวน 813 คน คำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีของ Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เมื่อความคลาดเคลื่อนเป็น 5% มีค่าเท่ากับ 261 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือวัดผลและเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ปัจจัยค่านิยมที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 4 วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่านิยมกับวัฒนธรรมการทำงานของพนักงาน โดยนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและนิยามศัพท์
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัด โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

วิธีการตรวจสอบเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้เที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามที่ต้องการโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index)

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) เป็นการนำข้อมูล rotating scale มาวิเคราะห์ ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปทาง

สถิติ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าแอลฟา Cronbach 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ประสานงานกับ บริษัท ปตท. เขตกรุงเทพมหานครที่ต้องการแจกแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยต่อไป

วิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับข้อมูลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ตัวแปรระดับความคิดเห็น ซึ่งได้แก่ ส่วนที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน และส่วนที่ 4 วัฒนธรรมการทำงานเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดอันตรายภาค เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับเพื่อให้ทราบค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาแปลความหมายของข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติเชิงวิเคราะห์เป็นวิธีการตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยมากแล้วจะเป็นการทดสอบว่า ตัวแปรตั้งแต่สองตัวขึ้นไป มีความแตกต่าง สัมพันธ์กัน หรือเกี่ยวข้องกันหรือไม่

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ Parametric test โดย Parametric test เป็นการทดสอบทางสถิติที่ต้องอาศัยการประมาณค่าของพารามิเตอร์จากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ใช้กับข้อมูลที่มีการกระจายแบบปกติ (normal distribution) Parametric test ที่ใช้กัน ได้แก่

สถิติ t-test และ สถิติ One-way Analysis of variance (ANOVA) ทั้งสองนี้สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นวิธีการทดสอบเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นอาจมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Variable) ที่จำแนกออกเป็นระดับหรือประเภทต่างๆ กับตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีช่วงอายุ มากที่สุด คือ ช่วงอายุ 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มากที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีรายได้ มากที่สุด คือ 10,001 - 20,000 บาท ตำแหน่ง มากที่สุด คือ ตำแหน่งพนักงานขายหน้าลาน ประสบการณ์การทำงาน มากที่สุด คือ อยู่ในช่วง 1 - 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจิตใจ



ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และอันดับความคิดเห็นของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครในหัวข้อปัจจัยจิตใจ ในภาพรวม

ลำดับที่	หัวข้อ	ระดับความเห็น			
		$\bar{x}$	S.D.	แผลผล	อันดับ
1	ด้านความรับผิดชอบ	4.32	0.74	มาก	1
2	ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	4.30	0.67	มาก	2
3	ด้านความก้าวหน้า	4.24	0.75	มาก	3
4	ด้านลักษณะงาน	4.24	0.70	มาก	4
5	ด้านการได้รับการยอมรับ	4.23	0.75	มาก	5
รวม		4.27	0.63	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ในหัวข้อปัจจัยจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล และอันดับความคิดเห็นของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครในหัวข้อปัจจัยค้ำจุน

ลำดับที่	หัวข้อ	ระดับความเห็น		
		$\bar{x}$	S.D.	แผลผล
1	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.98	0.90	มาก
2	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.22	0.83	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.43	0.70	มาก
4	ด้านนโยบายและการบริหาร	4.36	0.70	มาก
5	ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.29	0.74	มาก
6	ด้านความมั่นคง	4.30	0.72	มาก
รวม		4.23	0.66	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ในหัวข้อปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมการทำงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผล และอันดับความคิดเห็นของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครในหัวข้อวัฒนธรรมการทำงาน

ลำดับที่	หัวข้อ	ระดับความเห็น		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	Synergy สร้างพลังร่วมอันยิ่งใหญ่	4.41	0.64	มาก
2	Performance Excellence ร่วมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	4.35	0.68	มาก
3	Innovation ร่วมสร้างนวัตกรรม	4.36	0.66	มาก
4	Responsibility for Society ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม	4.42	0.68	มาก
5	Integrity & Ethics ร่วมสร้างพลังความดี	4.49	0.71	มาก
6	Trust & Respect ร่วมใจสร้างความเชื่อมั่น	4.48	0.65	มาก
รวม		4.42	0.62	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครในหัวข้อ วัฒนธรรมการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรกสุด Integrity & Ethics ร่วมสร้างพลังความดี รองลงมา คือ Trust & Respect ร่วมใจสร้างความเชื่อมั่น Responsibility for Society ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม Synergy สร้างพลังร่วมอันยิ่งใหญ่ Innovation ร่วมสร้างนวัตกรรม และ Performance Excellence ร่วมมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ของการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์	Sig.
อายุ	0.201
ระดับการศึกษา	0.737
รายได้	0.622
ตำแหน่ง	0.743
ประสบการณ์ทำงาน	0.818

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของ พนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยจิตใจ

ปัจจัยจิตใจ	Sig.
ความสำเร็จในการทำงาน	0.000
การได้รับการยอมรับ	0.000
ลักษณะงาน	0.000
ความรับผิดชอบ	0.000
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	Sig.
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.000
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.000
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.000
นโยบายบริหาร	0.000
สภาพแวดล้อมการทำงาน	0.000
ความมั่นคงในการทำงาน	0.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานไม่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปืมน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญานัฐ ปิ่นเกษ ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ (กัญญานัฐ ปิ่นเกษ, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ได้ศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความ ต้องการ พฤติกรรม การตัดสินใจ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายส่งผลต่อพฤติกรรมการจัดสินค้าซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Belch, G. E. & Michael, A. B., 2005) และสอดคล้องกับงานวิจัยของของ บัณฑิตา ลาภาพันธ์ ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่านิยมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร พนักงานทุกคนมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความใส่ใจต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากการปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเป็นงานประเภทการบริการที่การจึงต้องตั้งใจกับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องแสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้มอย่างรวดเร็วและถูกต้องทำให้พนักงานทุกวัยจะต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับลูกค้า (บัณฑิตา ลาภาพันธ์, 2564)

จากที่กล่าวมา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.75 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 35.25 ข้อมูลนี้สอดคล้องกับลักษณะประชากรของประเทศไทยที่มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุ กลุ่มอายุที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือ 21 - 30 ปี ร้อยละ 25.67 ซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานตอนต้น รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 22.22 และ 31 - 40 ปี ร้อยละ 21.07 ข้อมูลนี้บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยทำงาน จำแนกตามการศึกษา ระดับการศึกษาที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ร้อยละ 34.87 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.27 และประถมศึกษา ร้อยละ 26.82 ข้อมูลนี้สอดคล้องกับระดับการศึกษาของประชากรไทยโดยทั่วไป จำแนกตามรายได้ กลุ่มรายได้ที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือ 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 73.95 รองลงมาคือ 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 21.07 ข้อมูลนี้บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามตำแหน่ง ตำแหน่งที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือพนักงานขายหน้าลาน ร้อยละ 36.40 รองลงมาคือแคชเชียร์ ร้อยละ 20.31 และผู้จัดการหน้าลาน ร้อยละ 15.71 ข้อมูลนี้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจค้าปลีกที่มีพนักงานขายหน้าลานเป็นจำนวนมาก จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน กลุ่มประสบการณ์การทำงานที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือ 1 - 5 ปี ร้อยละ 46.36 รองลงมาคือต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 32.95 ข้อมูลนี้บ่งชี้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานไม่นานนัก ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปืมน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครเลยทั้งสิ้น



2. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้งานบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชชา ใจตรง ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันกรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชันมีแรงจูงใจที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ มีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แต่พนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์มีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพนักงานเจนเนอเรชันวายมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างไรก็ตามแรงจูงใจสามารถส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ในปัจจุบัน ด้านความก้าวหน้า สามารถสรุปได้ว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานทำ และด้านลักษณะงาน ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในด้านการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เช่น การจัดอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลลัพธ์ของงานที่ออกมามีมาตรฐานเดียวกันหรือหลักสูตรเพิ่มเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะต่างๆที่จำเป็นในการทำงานมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานให้มีความยุติธรรม โดยใช้ข้อมูลการปฏิบัติงานเข้ามาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการจัดทำกิจกรรมต่างๆร่วมกันเพื่อให้พนักงานได้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ทั้งเห็นและกับและกันและกันที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น (ณิชชา ใจตรง, 2566) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิตา ลาภาพันธ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม อาจเป็นเพราะ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลมเป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำของประเทศไทยจึงมีการคัดเลือกพนักงานในการปฏิบัติงานทางความใส่ใจในการบริการการทำงานเป็นทีมและการทำงานวันมัยกันกับผู้อื่นและความเป็นสำเร็จเพื่อเป็นการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงการทำงานเป็นทีมของพนักงานหากมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (บัณฑิตา ลาภาพันธ์, 2564)

จากที่กล่าวมา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานปั้มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อปัจจัยจูงใจที่องค์กรมีให้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจที่พนักงานให้ความสำคัญสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ซึ่งแสดงว่าพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้พนักงานยังมีความคิดเห็นในระดับสูงต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ซึ่งบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อโอกาสในการพัฒนาตนเอง ความท้าทายในงาน

และการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ซึ่งแบ่งปัจจัยจูงใจออกเป็นปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ โดยปัจจัยจูงใจที่พนักงานให้ความสำคัญในงานวิจัยนี้ เช่น ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงานที่ทำ และความก้าวหน้า จัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระยะยาว ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างปัจจัยจูงใจให้แก่พนักงาน โดยมอบหมายงานที่มีความท้าทายและมีความรับผิดชอบ ให้โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้การยอมรับและชื่นชมความสำเร็จของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นในระยะยาว

3. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปิ่นนํ้ามัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร มีความภักดีต่อองค์กรและมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ได้มีการแสดงออกทางความคิดในการพัฒนาองค์กร การมีส่วนร่วมกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิตา ลาภพันธ์ ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาศิตลม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาซิตลม อาจเป็นเพราะความสามารถในการขายสินค้าจะได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานทั้งการปฏิบัติงานเดี่ยวและการปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่อทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับของพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานมากยิ่งขึ้น (บัณฑิตา ลาภพันธ์, 2564)

จากที่กล่าวมา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานปิ่นนํ้ามัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยค้ำจุนโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อปัจจัยค้ำจุนที่องค์กรมีให้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยค้ำจุนที่พนักงานให้ความสำคัญสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ซึ่งแสดงว่าพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ พนักงานยังมีความคิดเห็นในระดับสูงต่อปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ความมั่นคงในงานและองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างปัจจัยค้ำจุนให้แก่พนักงาน โดยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา สร้างความชัดเจนในนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ให้การสนับสนุนและความมั่นคงในงานแก่พนักงาน และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นในระยะยาว



ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานปั๊มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลียว บุรีภักดี และคณะ ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย ผลการวิจัยพบโดยสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวมเน้นความหมายของการทำงานด้านการทำอาชีพเพื่อการดำรงอยู่ทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ และมีความคิดอยู่บ้างว่า งานรื่นเริงและงานเทศกาลประจำปีเป็นการทำงานอย่างหนึ่ง ความมุ่งหมายหลักของการทำงาน คือ เพื่อสร้างสินทรัพย์และฐานะทางเศรษฐกิจ แทบไม่ปรากฏเลยว่าเป็นการแสวงหาความพอใจที่ได้แสดงออกถึงความสามารถของมนุษย์ การตั้งเป้าหมายในการทำงานไม่ปรากฏชัดเจน และไม่มีใครมีการประเมินผลงานเทียบกับเป้าหมาย ไม่มีการจูงใจเลือกใช้วิธีทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ แต่มักใช้วิธีตามที่เคยปฏิบัติกันมา มีการจัดกลุ่มทำงานในลักษณะแนวราบชั้นเดียว คือ คนจำนวนหนึ่งรวมแรงกันปฏิบัติงานในบทบาทเหมือน ๆ กัน แต่ไม่ถึงขั้นการจัดลำดับค้ำของบทบาทเหมือนอย่างที่พบในองค์กรที่ซับซ้อนสมัยใหม่ มีการเน้นหนักเรื่องการพัฒนาบุคคลให้เป็นคนดี ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับปทัสถานของสังคมไทยแต่ไม่มีใครมีความสนใจที่จะพัฒนาคนในแง่ทรัพยากรเพื่อการทำงาน และประการสุดท้ายในการทำงานมีการคำนึงว่าจะเป็นการรบกวนผู้อื่น แต่ไม่มีใครคำนึงที่จะสร้างให้เกิดความเจริญของส่วนรวมในวงกว้างและระยะยาว (เฉลียว บุรีภักดี และคณะ, 2532)

จากที่กล่าวมา จากผลการวิจัยพบว่าด้านวัฒนธรรมการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน Integrity & Ethics มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการทำงาน ด้าน Trust & Respect มีค่าเฉลี่ย 4.48 แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจและเคารพซึ่งกันและกัน ด้าน Responsibility for Society มีค่าเฉลี่ย 4.42 บ่งชี้ว่าพนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานใน 3 ด้านหลักนี้ เพื่อธำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่ดี อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

พนักงาน ปั๊มน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มผู้หญิงโดยส่วนใหญ่ อายุประมาณ 21-30 ปีซึ่งเป็นกลุ่มวัยทำงานตอนต้น และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเป็นพนักงานขายหน้าลาน มีประสบการณ์การทำงานไม่นานนัก การทำงานดำเนินไปตามแนวทางการบริหารจัดการของผู้จัดการปั๊ม การจูงใจของปั๊มน้ำมัน ปตท. ได้กำหนดภาระหน้าที่ในการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่ง เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความรับผิดชอบ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในงาน และความก้าวหน้า การค่าจ้างพนักงานโดยการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน และการรับนโยบายบริหาร จัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงาน ก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานโดยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา สร้างความชัดเจนในนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ให้การสนับสนุนและความมั่นคงในงานแก่พนักงาน และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นในระยะยาว ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานปั๊ม ปตท. ในการสร้างแรงจูงใจ โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน และความก้าวหน้า เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ควรมีการกำหนดหน้าที่

ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน และควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอควรปรับปรุงสวัสดิการและผลตอบแทนให้เหมาะสมและเป็นธรรม และควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปิ่นน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปิ่นน้ำมัน ปตท. เขตกรุงเทพมหานครได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญานุัฐ ปิ่นเกษ. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การท่าเรือกรุงเทพ. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เจลิยว บุรีภักดี และคณะ. (2532). วัฒนธรรมการทำงานของคนไทย. เรียกใช้เมื่อ 9 กรกฎาคม 2567 จาก <http://research.culture.go.th/index.php/research/item/3-culture-in-workplace.html>
- ชินท์ณภัทร พรหมราช. (2559). การวิเคราะห์กลยุทธ์ กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี.
- ณัชชา ใจตรง. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้). ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บัณฑิตา ลาภพันธ์. (2564). ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Agarwal, P. (2021). How To Create A Positive Workplace Culture. Retrieved June 25, 2024, from <https://www.forbes.com/sites/pragyaagarwaleurope/2018/08/29/how-to-create-a-positive-work-place-culture/>
- Belch, G. E. & Michael, A. B. (2005). Advertising and promotion: an integrated marketing communications perspective. Boston: McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
- Sutton, J. (2024). The Best Employee Benefits To Boost Productivity, According To Science. Retrieved July 9, 2024, from <https://www.forbes.com/sites/jandrasutton/2024/07/01/the-best-employee-benefits-to-boost-productivity-according-to-science>
- Workplace. (2024). วัฒนธรรมองค์กร: เหตุใดจึงมีความสำคัญ. Retrieved July 4, 2024, from <https://th.th.workplace.com/>