

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยผลักดันองค์กรให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ได้ ดังนั้นบุคลากรที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (มูลนิธิมันพัฒนา, ออนไลน์)

บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีคุณค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษา และต้องลงทุนแก่บุคลากรนั้นเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีคุณค่านั้นไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรใหม่ ๆ เข้ามาทดแทน ทำให้องค์การสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควรให้กับระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น (อรุทัย จันทรแจ่มช้อย, 2551)

การลาออกจากองค์กรของพนักงานนั้นถือเป็นภาระและต้นทุนของบริษัท เนื่องจากบริษัทได้มีการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรนั้นขึ้นมาให้มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้น ๆ ให้กับองค์กรมาในระยะเวลาหนึ่งแล้ว การลาออกของพนักงานจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากบุคคลนั้น อัตราการลาออกของพนักงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสูญเสียเปล่าในการลงทุน ในอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นการสูญเสียภาพลักษณ์ขององค์กร หากมีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร รวมถึงส่งผลไปถึงบุคลากรภายนอกที่สนใจที่จะสมัครเข้ามาปฏิบัติงานภายในองค์กรถึงความมั่นคงที่จะเข้ามาอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรดังกล่าว ซึ่งผลกระทบต่าง ๆ ที่กล่าวมาเหล่านี้ ทำให้องค์การหลายแห่งพยายามที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรในองค์กรของตน หากองค์กรใดสามารถที่จะค้นพบปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สามารถที่จะแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ความสูญเสียหรือผลกระทบที่เกิดจากการลาออกนี้สามารถตีค่าออกมาได้

ในรูปแบบของตัวเงิน ซึ่งเป็นที่น่าสนใจของผู้บริหารในองค์กร โดยสามารถมองเห็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน และการแก้ไขความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น จะช่วยให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาที่จะต้องสูญเสียไปกับการสรรหาว่าจ้างพนักงานใหม่ ๆ รวมถึงอัตราค่าจ้าง เนื่องจากมีการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาว่าจ้างพนักงานใหม่ ๆ การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่นั้นให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงานเทียบเท่าหรือมากกว่าพนักงานคนเดิม นอกจากนี้จะช่วยทำให้พนักงานได้มีโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นจากเดิม สร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างองค์กรกับพนักงาน อันจะส่งผลดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและทำให้องค์กรสามารถอยู่ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงได้ต่อไป

โดยบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด หรือ “Fuel Pipeline Transportation Limited (FPT)” เป็นหน่วยงานเอกชน ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยานและน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อ ซึ่งผู้ใช้บริการเป็นบริษัทผู้จำหน่ายน้ำมันชั้นนำของประเทศ อาทิเช่น บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เชฟรอน (ไทย) จำกัด และบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นต้น และส่งมอบน้ำมันให้กับ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพื่อเติมให้กับอากาศยานที่ทำอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิ และส่งมอบน้ำมันภาคพื้นดินให้กับลูกค้ารับน้ำมันภาคพื้นดินที่คลังน้ำมันบางปะอินทางรถยนต์ (บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด, ออนไลน์) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเฉพาะทาง และธุรกิจดังกล่าวต้องมีการปรับตัว มีการแข่งขัน และต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทจึงได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของพนักงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน และต้องการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานให้อยู่กับองค์กรให้ได้นานที่สุด บริษัทได้มีการแก้ไขปัญหาโดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อดึงดูดพนักงาน เช่น รายได้ สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง ความก้าวหน้า เพื่อให้พนักงานพึงพอใจมากที่สุด

อีกทั้ง การดำเนินงานขององค์กรที่ผ่านมานั้นมีบทบาทภารกิจที่เพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานของพนักงานจึงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจที่เพิ่มมากขึ้นขององค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพยายามสร้างจิตสำนึก และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนใช้ความรู้ ความสามารถ อุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้สูงยิ่งขึ้น

จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษางานต่าง ๆ พบว่าแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์กร ตลอดจนความก้าวหน้าขององค์กร และเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับความสำเร็จขององค์กร ทั้งยังเป็นตัว

ทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรแล้ว จะสามารถส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถขับเคลื่อนธุรกิจต่อไปได้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ มีความผูกพันกับองค์กรในระดับใด เพื่อที่จะนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองด้วยความทุ่มเท เต็มใจและตั้งใจใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานบุคคลขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรในอนาคตต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

## 1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการทำงานมีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 157 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2561)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกเป็น

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

2.1.2 แรงจูงใจ โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg (1966) ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ งานที่มีคุณค่า ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

(2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงในงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ทฤษฎีของ Allen & Meyer (1990) ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

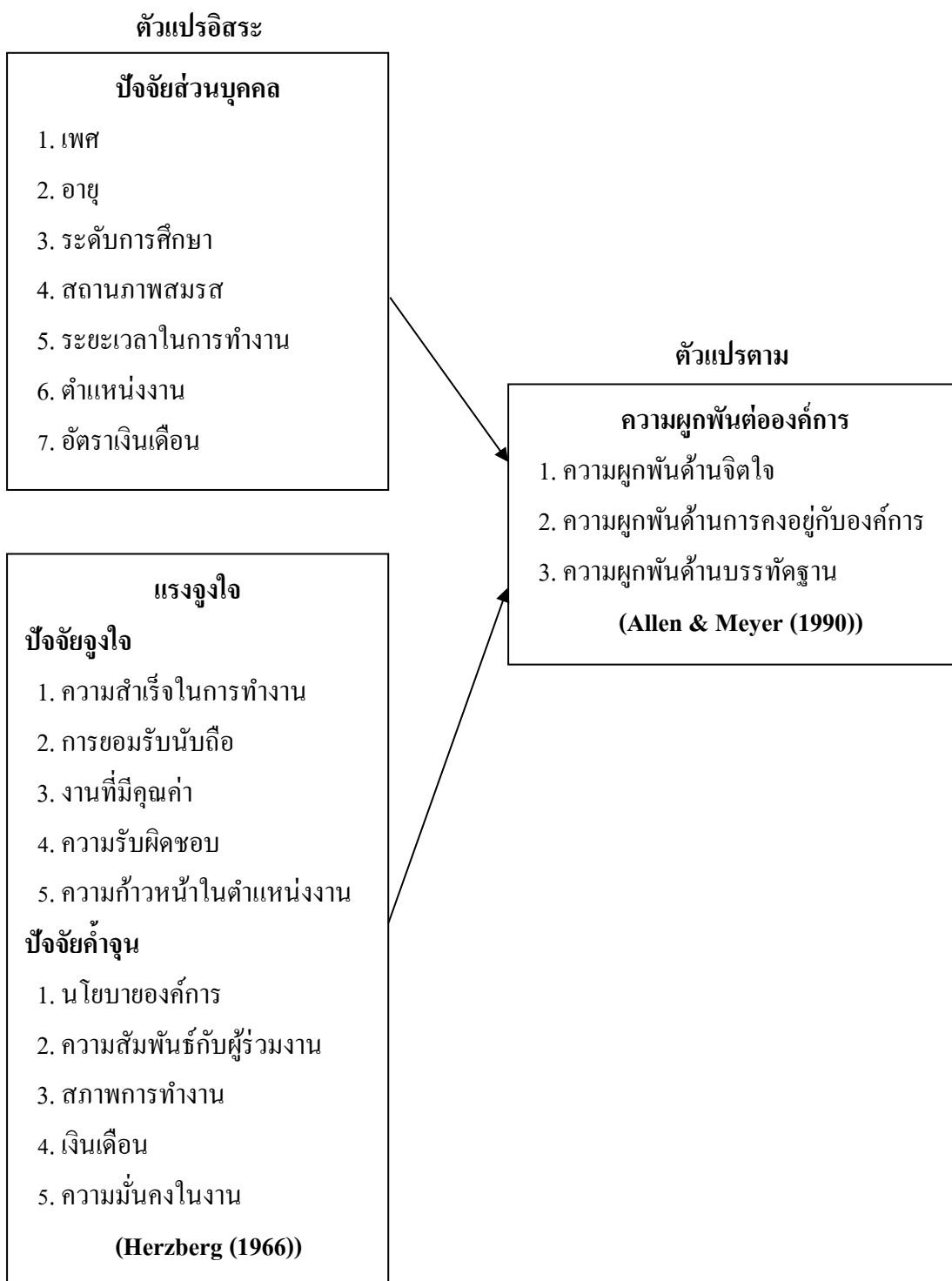
### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2561

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นประโยชน์ในการนำเสนอต่อฝ่ายบริหาร เป็นแนวทางเบื้องต้นในการปรับปรุง แก้ไขนโยบาย และจัดระบบแผนการทำงานขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การธำรงรักษามูลค่าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรต่อไป

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ดังนี้

1. องค์กร หมายถึง การรวมกลุ่มกันอย่างมีเหตุผลของบุคคลกลุ่มหนึ่ง เพื่อเป็นศูนย์อำนวยการให้การดำเนินงานลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน โดยมีการใช้อำนาจการบริหาร มีการแบ่งงานและหน้าที่ตามลำดับขั้นตอนของการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบ ในที่นี้คือ บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน โดยมีความหมายดังนี้

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลาของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามดำรงชีวิตอยู่ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

2.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานการณ์ครอบครัวของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

2.5 ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม นับตั้งแต่วันที่เริ่มเข้ามาทำงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน

2.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ที่ทำงานในทุกตำแหน่งหน้าที่ในบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

2.7 อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนในการทำงานที่องค์กรให้แก่พนักงานที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละเดือน

3. แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลกระทำการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่สามารถกระตุ้นการทำงานของพนักงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ดีที่พนักงานได้รับจากองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานหรือองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ถือเป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ งานที่มีคุณค่า ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยมีความหมายดังนี้

4.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย หรือความต้องการที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยต้องอาศัยปัจจัยความต้องการแรงจูงใจ และความสามารถที่จะไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

4.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความเคารพนับถือ การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จของผลงาน การได้รับความชมเชย ชื่นชม ยกย่อง ไว้วางใจในผลงาน จากเพื่อนร่วมงาน

4.3 งานที่มีคุณค่า หมายถึง งานที่มีคุณภาพ มีคุณค่า งานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทาย เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ งานที่จะตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับชีวิตการทำงานได้

4.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง หรือการรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อผลงานจากการที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ

4.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของบุคคล หรือการที่บุคคลได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน ส่งผลอันเนื่องมาจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5. ปัจจัยค่าจูง หมายถึง ปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องสภาพแวดล้อมของงานหรือสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะไม่ได้มีผลมากพอที่จะจูงใจให้คนทำงานได้ ถือเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)” ได้แก่ นโยบายองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงในงาน โดยมีความหมายดังนี้

5.1 นโยบายองค์กร หมายถึง การจัดการขั้นตอน หรือลำดับการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ ตลอดจนถึงการกำหนดเชิงปฏิบัติ และกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

5.2 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทุกฝ่าย ทุกระดับงาน ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยดี อันจะส่งผลให้ทุกคนที่ทำงานร่วมกันเกิดความสบายใจและปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี

5.3 สภาพการทำงาน หมายถึง สถานประกอบการ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานภายในองค์กรที่มีผลต่อจิตใจของผู้ทำงานเอง

5.4 เงินเดือน หมายถึง เงินที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดยถือเป็นเกณฑ์การจ่ายเหมาเป็นรายเดือน และถือเป็นรายได้ประจำ

5.5 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ด้วยความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง ความมั่นคงในงานที่ทำประกอบไปด้วย รายได้ สวัสดิการ ความเชื่อมั่นในองค์กร ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมั่นคงในงานที่ตนปฏิบัติ

6. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคคลรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น เป็นส่วนหนึ่งหรือภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมขององค์กร ทုံเหตุความสามารถในการทำงานอย่างเต็มใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยมีความหมายดังนี้

6.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด โดยมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องหรือช่วยเหลือองค์กร เต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์กร โดยอุทิศตนให้กับองค์กร

6.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันของพนักงาน บริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ที่มีความพึงพอใจในอาชีพและผลตอบแทน จะทำงานกับองค์กรเพราะรู้สึกว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กร

6.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันของพนักงานบริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ที่เกิดจากความรู้สึกถึงค่านิยมหรือบรรทัดฐานจากสังคม รู้สึกว่าอยู่กับองค์กรแล้วต้องจงรักภักดีต่อองค์กร ควรจะอยู่เพื่อความถูกต้องทางศีลธรรม และภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย