

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ สามารถทำผลประกอบการ หรือทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้นั้น ส่วนหนึ่งของความสำเร็จดังกล่าวก็มาจากการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก โดยเป็นสิ่งที่ชักนำทำให้พนักงานในองค์กรมีการทำงานที่ดีมากขึ้น ดังนั้น สามารถแบ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจตามเนื้อหาได้ดังนี้

1. คำนิยามและความหมายของแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1. คำนิยามและความหมายของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาได้ทำการศึกษา พบว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น ส่วนใหญ่มักเกิดมาจากการที่บุคคลเหล่านั้นได้รับการจูงใจ (Motivation) ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทั้งตนเอง บุคคลอื่น หรือสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สังคม สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยมนุษย์มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอันเป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์มีแรงจูงใจแตกต่างกัน ซึ่งแรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำให้เกิดการกระทำหรือการปฏิบัติ มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สิ่งที่ต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวัง

ทั้งนี้ มีนักจิตวิทยา รวมทั้งนักวิชาการหลายบุคคลที่ให้คำนิยามและความหมายของแรงจูงใจไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

โลเวลล์ (Lovell, 1980: 109) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ชักนำหรือโน้มน้าวให้บุคคลนั้นเกิดความมานะ ความพยายาม ที่จะสนองตอบต่อความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามที่คาดหวัง

ไครเดอร์ (Cridder, 1983) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการ ปรารถนา และความสนใจที่มากระตุ้น หรือเป็นสิ่งเร้า นำไปสู่จุดหมายปลายทางที่เจาะจงไว้

ดีเวก (Dewek, 1986) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย โดยแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ช่วยอธิบายได้ว่าทำไมคนเราจึงทำพฤติกรรมอย่างที่เป็นอยู่นั้น

โดมเจน (Domjan, 1996: 199) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล โดยบุคคลลงใจที่จะกระทำการ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นต้องการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslor's Hierarchy of Needs Theory)

อับบราฮัม มาสโลว์ นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยแบรนดิส ได้พัฒนา “ทฤษฎีแรงจูงใจ” เรียกว่า “ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslor's Hierarchy of Needs Theory)” ซึ่งเป็นที่รู้จักมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง โดยสรุปได้คือ มนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และต้องการได้รับสิ่งที่ตนเองคาดหวัง โดยความต้องการเหล่านี้สามารถเรียงลำดับขั้นได้ 5 ลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

2.1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs)

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

2.1.4 ความต้องการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs)

2.1.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)

2.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการลำดับแรก คือ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น จากความต้องการข้างต้นนี้เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนเฝ้าหาเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย

2.1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางร่างกายในระดับหนึ่งแล้ว มนุษย์ก็เฝ้าหาความต้องการที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึงสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความปลอดภัยในสถานที่ที่กำลังปฏิบัติงาน เป็นต้น จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และรู้สึกปลอดภัยกับการปฏิบัติงานภายใต้องค์กรที่ตนอาศัยอยู่

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทั้งด้านร่างกาย และความปลอดภัย ตามข้างต้นไปแล้วนั้น ความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกลำดับนั้นก็คือ ความต้องการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การต้องการเข้าสังคมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความรักของหมู่คณะ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งและเป็นที่ยอมรับในสังคมที่ตนเองอยู่ เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์ต้องอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นเสมอ ภายใต้อัจฉริยะจึงกลัวการถูกละเลย การถูกทอดทิ้งจากสังคม การที่ตนเองได้รับการพูดถึงและถูกให้ความสำคัญทางสังคม จักส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในสังคมด้วยความมั่นใจและเชื่อใจในองค์การของตน

2.1.4 ความต้องการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs)

ความต้องการยกย่องและยอมรับนับถือ หรือเรียกอีกอย่างว่า ความต้องการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมากกว่าความต้องการทางสังคม นอกจากที่จะเป็นที่ยอมรับทางสังคมแล้วนั้น ยังต้องการให้เป็นที่ยอมรับนับถือและให้ผู้อื่นสรรเสริญยกย่อง ตัวอย่างเช่น การที่องค์กรประกาศให้เขาผู้นั้นเป็น “บุคลากรดีเด่น” ประจำเดือน เป็นตัวอย่างที่ตอบสนองต่อความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ ผลดีต่อองค์การบุคคลนั้นอาจจะมีแรงกระตุ้นให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นเนื่องจากมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2.1.5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)

ความต้องการสมหวังในชีวิต คือ ความต้องการที่สูงสุดในชีวิต ความต้องการที่จะบรรลุความต้องการของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นด้านอาชีพ ด้านครอบครัว หรือด้านความรัก หากองค์กรเปิดโอกาสมอบหมายตำแหน่งงานใหม่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ทำทนายมากขึ้นให้แก่บุคลากรนั้น ย่อมเป็นการตอบสนองต่อความต้องการสมหวังในชีวิตของบุคคลนั้น

จากทฤษฎีแรงจูงใจข้างต้นที่แบ่งตามลำดับขั้นได้ 5 ลำดับจาก “ความต้องการต่ำสุด” ไปยัง “ความต้องการสูงสุด” เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งที่จิตใจที่มีพลังอีกต่อไป ส่งผลให้มนุษย์มีความต้องการในลำดับขั้นต่อไป

2.2 ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Clayton Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยได้ยึดหลักพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่มีการสร้างรูปแบบที่มีจุดเด่นต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ได้ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E)

2.2.2 ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R)

2.2.3 ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G)

2.2.1 ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์เพื่อการดำรงชีพ เช่น ความต้องการอาหารเพื่อยังชีพ ความต้องการน้ำดื่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เปรียบได้กับความ ต้องการด้านร่างกายในทฤษฎีของ Maslow

2.2.2 ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R)

เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมโดยรอบ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เปรียบได้กับความ ต้องการด้านสังคมในทฤษฎีของ Maslow

2.2.3 ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G)

เป็นความต้องการในลำดับสูงสุด เป็นความก้าวหน้าและเติบโต ความต้องการนี้ มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ อาชีพ และการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เปรียบได้กับความ ต้องการด้านการสมหวังในชีวิตในทฤษฎีของ Maslow

จากทฤษฎี ERG ของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow โดยทั่วไปบุคคลจะมีความต้องการที่ก้าวขึ้นไปตามลำดับขั้นของความ ต้องการจากระดับต่ำ ไปจนระดับสูง เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง อย่างไรก็ตามตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer พิสูจน์ได้ว่าบางสถานการณ์มนุษย์ กลับยังให้ความสำคัญกับความ ต้องการระดับต่ำอยู่ จึงทำให้ทฤษฎีนี้มีทั้งส่วนเหมือนและส่วนที่แตกต่างกับทฤษฎีของ Maslow

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลอง เพื่อที่จะวัดความต้องการของมนุษย์ โดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (The Thematic Apperception Test: TAT) การทดสอบนี้เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้ผู้เข้าทดสอบเขียนเล่าเรื่องราวในสิ่งที่เขาเหล่านั้นเห็นจากการทดสอบดังกล่าว สรุปได้ว่าสิ่งสำคัญที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลที่มีคุณลักษณะของผู้ที่ใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

2.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nach)

2.3.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation: naff)

2.3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power: npower)

2.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nach)

เป็นความต้องการที่มุ่งเน้นกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สุดความสามารถเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะนิสัยที่ ชอบความท้าทาย ชอบการแข่งขัน มีความรับผิดชอบสูง ชอบการวางแผนล่วงหน้า ชอบการดิ้นรนเพื่อนำมาประเมินตนเอง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลวของตนเอง

2.3.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation: naff)

เป็นความต้องการที่ต้องการการยอมรับจากผู้อื่น มีความต้องการที่จะเป็นมิตร และสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อผู้อื่น ต้องการการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือกลุ่ม บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูง จะชอบการร่วมมือกันภายในกลุ่มมากกว่าการแข่งขัน

2.3.3 ความต้องการอำนาจ

เป็นความต้องการที่จะมีอำนาจหรือถูกให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะหาวิธีเพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่า โดดเด่นกว่าผู้อื่น และให้ความสำคัญเรื่องอำนาจมากกว่าเรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจไฟฟ์สัณฐานของแมคคลีแลนด์ McClelland สรุปได้ว่า บุคลากรที่แรงจูงใจไฟฟ์สัณฐานสูงมักจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. งานที่มีอิสระที่จะตัดสินใจในแต่ละเรื่องและสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. งานที่มีความท้าทาย ไม่ง่าย หรือยากจนเกินความสามารถของตนเอง
3. งานที่มีความต่อเนื่องและมั่นคง ที่สามารถสร้างผลงาน โดยแสดงความสามารถของตนเอง และทำให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์กเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation)

เริ่มแรกในการค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎีของเฮิร์กเบิร์ก ได้มีการสัมภาษณ์นักวิศวกร และนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าในครั้งนี้เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับงานของนักวิศวกร และนักบัญชี เพื่อที่จะลดอัตราการขาดงาน เพิ่มอัตราการผลิตของผลงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและบริษัท

ทั้งนี้ เฮิร์กเบิร์ก (Herzberg (1966)) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จะมีผลต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร โดยศึกษาทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสร้างอัตราการการผลิตผลงานที่ดีขึ้น พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

2.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors)

2.4.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

2.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors)

เป็นปัจจัยที่สามารถกระตุ้นการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ดีที่พนักงานได้รับจากองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานหรือองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ถือเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic)” ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานได้แก่

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จ

การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จของผลงาน การได้รับความชมเชย ชื่นชม ยกย่อง ไว้วางใจในผลงาน

งานที่มีคุณค่า (Decent work) หมายถึง เป็นงานที่มีคุณค่า งานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทาย เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผลงานจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Career advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งสูงขึ้น

2.4.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องสภาพแวดล้อมของงานหรือสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ เป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะไม่ได้มีผลมากพอที่จะจูงใจให้คนทำงานได้ ถือเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)” ได้แก่

นโยบายองค์กร (Organizational policies) หมายถึง การจัดการขั้นตอน หรือลำดับการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สถานประกอบการ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน หรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน รวมถึงสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เป็นต้น

ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ด้วยความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพัน

จากการที่มีผู้ให้ความสนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร จึงทำให้นักวิชาการหลายท่านทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน จากการรวบรวมแนวคิดจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้ศึกษา สามารถจำแนกได้ดังนี้

คานเตอร์ (Kanter, 1968 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความเต็มใจของสมาชิกในองค์กรที่จะยอมสละแรงงาน และมอบความจงรักภักดีให้แก่องค์กร

โมว์เคย์ และคนอื่น ๆ (Mowday & et al, 1982 อ้างถึงใน กฤษดา มังคะตา, 2548) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติของคนในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและยังเป็นแรงผลักดันในบุคคลในองค์กรเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

มาร์ช และแมนารี (Marsh & Mannari, 1977 อ้างถึงใน พรณี ศิริวุฒิ, 2548) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรหรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร โดยมีระดับความมากน้อยของความรู้สึกตนเอง ยอมรับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ และมีมุมมองเกี่ยวกับองค์กรในแง่ดี

พอตเตอร์ และคนอื่น ๆ (Porter & Other, 1974 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักจะแสดงออก ดังนี้

1. มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กรในฐานะสมาชิกหรือเรียกว่าพนักงาน

เอลเลนและเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ บุคคลที่มีลักษณะทุ่มเทให้กับองค์กร พร้อมปกป้องชื่อเสียงหรือผลประโยชน์ขององค์กร และพร้อมที่จะอยู่เคียงข้างกับองค์กรไม่ว่าองค์กรนั้นจะอยู่ในจุดต่ำสุดหรือสูงสุดก็ตาม

โดย เอลเลนและเมเยอร์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่ว่าความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางด้านจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งสภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ รู้สึกมีความผูกพันต่อองค์การ มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องหรือช่วยเหลือองค์การ เต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์การ โดยอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงก็มักจะมีผลปฏิบัติงานที่ดีเนื่องจากมีความอุทิศตนให้แก่องค์การ และหวังดีกับองค์การในทางที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคลในองค์การที่หวังผลตอบแทนที่มีความคุ้มค่าต่อการคงอยู่ภายในองค์การนั้น ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูงนั้น มักจะปฏิบัติงานต่อในองค์การเดิมเนื่องจากมีความจำเป็นและได้รับผลตอบแทนจากองค์การที่คุ้มค่า

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานจากสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานจะแสดงออกต่อองค์การในเรื่องของความจงรักภักดีและเต็มใจอุทิศตนให้แก่องค์การ

ภัทริกา สิริเพชร (2541) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ ทัศนคติ รวมถึงค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพยายาม ความมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การด้วยความทุ่มเทและเต็มใจด้วยการตระหนักรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การและมีความมุ่งมั่นที่จะคงสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2546) ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์การ โดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จ โดยข้อบ่งชี้ออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับบริบทเป้าหมายขององค์การ ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ เพราะ ตระหนักรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกของ องค์การตลอดไป

ธนันท์ ทะสุใจ (2549) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายขององค์การ และยอมรับค่านิยมขององค์การ เต็มใจและเสียสละให้กับองค์การ ยอมสละความสุขส่วนตนเพื่อเป้าหมายขององค์การ รวมถึงต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป

อวยพร ประพฤทธิธรรม (2537) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความมุ่งมั่นเต็มใจจะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การของตน รวมถึงมีความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยที่จะไม่ละทิ้งองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ทัศนคติที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและรักษาสภาพสมาชิกขององค์กรนั้น บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ปรัชญา วัฒนจัง (2549: 20) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับองค์กร ยิ่งพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่พนักงานจะลาออกหรือละทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงเท่านั้น โดยมีแนวความคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วย 3 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติแรก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ มีมุมมองว่าพนักงานอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปเพราะความต้องการของเขาเอง (Want)

มิติที่สอง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น มีมุมมองว่าพนักงานต้องอยู่กับองค์กรเพราะมีความจำเป็นต้องอยู่กับองค์กร (Need to)

มิติที่สาม คือ ความผูกพันหรือการรักษาสมาชิกภาพกับองค์กรไว้ เนื่องจากเขารู้สึกว่าเขาต้องอยู่ (Ought to) กับองค์กรต่อไป

เชลดอน (Sheldon, 1971: 6) ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นกับองค์กร เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์กร โดยได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังร่างกาย กำลังใจ ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น ซึ่งส่งผลให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมา โดยจะเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับจากบุคคลที่ทำงาน ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนานเท่าใด ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

นอร์ทคราฟ และ นิล (Northcraft & Neale, 1990) ให้ความหมายความผูกพันว่า หมายถึงความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่าง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบโดยทั่ว ๆ ไป 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามเพื่ออุทิศตนให้แก่องค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันของสมาชิกองค์กร ไม่ใช่แต่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังมีเรื่องของบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติของสมาชิกที่มีต่อองค์กรของตนอีกด้วย

บัคชาแนน (Buchanan, 1979) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกเป็นกลุ่มก้อนเดียวกัน ความมุ่งมั่นที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนเองได้รับ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรนั่นเอง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) คือ โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมขององค์กร รวมถึงวัตถุประสงค์หลักขององค์กร และคิดเสมอว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้นไปแล้ว

2. การได้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร โดยวัดจากระดับความภักดีและความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่จะมีต่อองค์กร โดยการยอมรับเป้าหมายขององค์กรและประเมินองค์กรในทางที่ดีระดับที่สามารถแสดงให้เห็น ถึงความต้องการของบุคลากรที่จะสามารถคงอยู่ การมีส่วนร่วมในองค์กรและเป็นเครื่องบ่งชี้ความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวก และมีความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป

สตีเวิร์ส (Steers, 1997) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกภายในองค์กรนั้น และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์กรนั้นยึดถือเป็นค่านิยม โดยเต็มใจที่จะอุทิศกาย และใจให้แก่องค์กร พร้อมมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์กร โดยสมาชิกเหล่านี้จะทำให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ สมาชิกภายในองค์กรยอมรับในแนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยมขององค์กรตนเอง

2. ความเต็มใจ ความพยายามและความทุ่มเทของสมาชิกที่ให้แก่องค์กร คือ การแสดงออกแก่องค์กรโดยได้อุทิศร่างกาย แรงใจ และพยายามทำงานให้ได้ดีที่สุดอย่างสุดความสามารถของตน โดยมุ่งหวังเพียงให้งานที่ตนปฏิบัติประสบความสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพที่สุด

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ การที่พนักงานภายในองค์กรแสดงออกถึงความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภายในองค์กร มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานภายในองค์กรนี้ ไม่คิดหรือต้องการลาออกจากองค์กร

ดันแฮม และคนอื่น ๆ (Dunham et al, 1994) ได้สรุปความหมายตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ เมเยอร์ (Meyer) หมายถึง ความสัมพันธ์ภายในสมาชิกขององค์กรนั้น ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีส่วนร่วมภายในองค์กร
2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับองค์กรโดยจะยึดถือเรื่องของความคุ้มค่าและต้นทุนเป็นพื้นฐาน
3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการที่รู้สึกผูกพันและอยากตอบแทนองค์กรด้วยใจจริง

จากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคคลที่รู้สึกผูกพันรู้สึกเหมือนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความคิดเชิงบวกกับองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองและส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแรงจูงใจจากทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg, 1966) และความผูกพันต่อองค์กรจากแนวคิดของแอลเลนและเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และส่วนงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรนันท์ บางแสง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จิระพร จันทภาโส (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศศิมาศ หอมบุญมา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียน กลุ่มโรงเรียนมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

นภดล เตชชัย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านรูปแบบการบริหารงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Chaikidurajai Praphan (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า การที่บุคลากรแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นแสดงว่าบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปวีณา ทรงนุวัต (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความ

ผูกพันต่อองค์การในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดาวินี แสงลี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากทุกด้าน

วิวัฒน์ แสงเพชร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีผลกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อนันต์ มณีรัตน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันในองค์การ: ศึกษากรณี สำนักเลขานุการคณะรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธันวณี ประกอบของ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มนัส ตั้งสุข (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบกช่อง 5 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายและความรับผิดชอบต่อสังคม การกำกับดูแลจากภายนอก ภาวลักษณะขององค์การ และปัจจัยภายใน ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ บรรยากาศในองค์การ

สัมพันธภาพระหว่างบุคลากร การสื่อสารในองค์กร มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Chaikidurajai Praphan (2018) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย

2.4 เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายเร่งด่วนในการพัฒนาระบบขนส่งน้ำมันของประเทศ ในปี 2531 เนื่องจากประเทศประสบปัญหาด้านการจราจรติดขัด และแออัดเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการขนส่งน้ำมันอากาศยานทางรถบรรทุก จากคลังน้ำมันต้นทางในเขตกรุงเทพฯ มายังคลังน้ำมันอากาศยานดอนเมือง อีกทั้งเกิดมลภาวะทางสภาพแวดล้อม และความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ ส่งผลกระทบต่อประชาชน และความมั่นคงของประเทศ ดังนั้น รูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม สามารถทดแทนการขนส่งด้วยรถบรรทุก คือการขนส่งน้ำมันผ่านระบบท่อ

“บริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด” หรือ “Fuel Pipeline Transportation Limited (FPT)” จึงก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2534 ตามมติคณะรัฐมนตรี โดยมี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นแกนนำในการจัดตั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อดำเนินการขนส่งน้ำมันทางท่อสายบางจาก-ดอนเมือง-บางปะอิน รวมถึงก่อสร้างคลังน้ำมันปลายทางด้วยทุนจดทะเบียนถึงปัจจุบัน 1,592 ล้านบาท มีบริษัทเข้าร่วมทุน ได้แก่ กลุ่มรัฐวิสาหกิจ กลุ่มบริษัทผู้ค้าน้ำมัน กลุ่มธนาคาร สถาบันการเงิน และกลุ่มอื่น ๆ ตามลำดับ

บริษัทเริ่มเปิดให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยาน จากโรงกลั่นน้ำมันบางจาก และคลังน้ำมัน ชองนนทบุรี มายังคลังน้ำมันดอนเมือง ในวันที่ 5 มกราคม 2537 และเริ่มเปิดให้บริการขนส่งน้ำมันภาคพื้นดินมายังคลังน้ำมันบางปะอิน เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2537 นอกจากนี้ เมื่อสนามบินสุวรรณภูมิเริ่มเปิดให้บริการในปี 2549 บริษัทเริ่มให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยาน เพื่อส่งมอบให้บริษัท เจพี-วัน แอสเซ็ท จำกัด ที่สถานีสูบน้ำมันมักกะสัน และเริ่มให้บริการรับจ้างบริหารจัดการการขนส่งน้ำมันอากาศยานผ่านระบบท่อของบริษัท เจพี-วัน แอสเซ็ท จำกัด ไปยังคลังน้ำมันสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2549

ปัจจุบันบริษัทให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยานและน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อสูงถึง 4,000 ล้านลิตรต่อปี โดยผู้ใช้บริการเป็นบริษัทผู้จำหน่ายน้ำมันชั้นนำของประเทศ อาทิเช่น บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท เซฟรอน (ไทย) จำกัด และ บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นต้น และส่งมอบน้ำมันให้กับบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบิน กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) หรือ BAFS เพื่อเติมน้ำมันอากาศยานให้กับท่าอากาศยานดอนเมือง และ สุวรรณภูมิ ถึง 1,700 ล้านลิตรต่อปี และส่งมอบน้ำมันภาคพื้นดินให้กับลูกค้ารับน้ำมันภาคพื้นดินที่คลังน้ำมันบางปะอินทางรถยนต์สูงถึง 900 ล้านลิตรต่อปี

วิสัยทัศน์

บริษัทกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “มุ่งมั่นต่อการให้บริการขนส่งพลังงาน เพื่อสร้างความมั่นคงของประเทศ และใส่ใจสิ่งแวดล้อม” (Supply Green Energy aims to The Nation Endurance) โดยมีคำอธิบายวิสัยทัศน์ ดังนี้

บริการขนส่งพลังงาน : ให้บริการขนส่งน้ำมันอากาศยานและน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อ รวมถึงพลังงานทดแทน

สร้างความมั่นคงของประเทศ : มุ่งมั่นต่อการขนส่งและเก็บสำรองน้ำมันให้มีเสถียรภาพ ด้วยกระบวนการที่ปลอดภัยและได้มาตรฐานสากล

ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม : ขนส่งและเก็บสำรองน้ำมัน โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปัญหาการจราจร การสูญเสีย และมลภาวะ

พันธกิจ

1. ต่อผู้ถือหุ้น : ให้ผลตอบแทนที่ดีและสม่ำเสมอ
2. ต่อลูกค้า : สร้างความพึงพอใจสูงสุด
3. ต่อคู่ค้า : ดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างเป็นธรรม
4. ต่อสังคมชุมชนสิ่งแวดล้อม : รับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
5. ต่อพนักงาน : พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มืออาชีพ และมีจริยธรรม
6. ต่อประเทศ : การขนส่งพลังงานสู่ภูมิภาค

ค่านิยม



Fulfill to Safety and Environmental: ตระหนักถึงความปลอดภัย และใส่ใจ
สิ่งแวดล้อม



Prompt Services beyond transparency and full Responsibility: ทีมงานมีความ
พร้อม โปร่งใส เต็มใจให้บริการ และรับผิดชอบต่อผลงาน



Technology innovation support Thai Society: สร้างนวัตกรรม เทคโนโลยี
สนับสนุนสิ่งที่ดีสู่สังคมไทย

กลุ่มบริษัทในเครือ BAFS



ธุรกิจของบริษัท

ระบบท่อ (Pipeline System)

ระบบขนส่งน้ำมัน (Pipeline Transportation System)

จากจุดเริ่มต้นของการขนส่งน้ำมันแบบผลิตภัณฑ์รวม (Multi-Products) แห่งแรกในประเทศไทย บริษัทสามารถขนส่งน้ำมันได้หลายชนิดในท่อเดียวกัน มีจุดรับน้ำมันเข้าระบบท่อจาก 3 แหล่ง คือ โรงกลั่นน้ำมันบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ที่บางจาก คลังน้ำมันบริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่ช่องนนทรี และคลังน้ำมันบริษัท เชฟรอน (ไทย) จำกัด ที่ช่องนนทรี

ปริมาณน้ำมันจากทั้ง 3 แหล่ง จะถูกจัดส่งผ่านท่อใต้ดินขนานทางรถไฟมายังสถานีสูบน้ำดิบถ่ายบริเวณชองนนทรีและถูกจัดส่งด้วยเครื่องสูบน้ำความดันสูงมายังสถานีควบคุมมักกะสัน เพื่อส่งไปยังปลายทาง ประกอบด้วยคลังน้ำมันอากาศยานที่ทำอากาศยานคอนเมือง และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงคลังน้ำมันภาคพื้นดินที่คลังน้ำมันบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีความยาวแนวท่อ 69 กิโลเมตร

สำหรับการขนส่งน้ำมันอากาศยานไปยังทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จะขนส่งผ่านระบบท่อที่ต่อเชื่อมกับระบบท่อหลักที่สถานีควบคุมมักกะสัน โดยมีความยาวแนวท่อ 32 กิโลเมตร

ด้วยระบบท่อขนส่งน้ำมันที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล จึงเป็นที่ยอมรับว่าเป็นระบบขนส่งที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ได้น้ำมันที่มีคุณภาพ สะอาด บริสุทธิ์ และมีการสูญเสียน้ำมันจากการขนส่งน้อยที่สุด

ระบบควบคุมการขนส่งที่ทันสมัย (Modern Transportation Control System)

ด้วยการควบคุมกระบวนการทำงานจากระบบคอมพิวเตอร์ Supervisory Control and Data Acquisition System (SCADA) อันทันสมัย ได้มาตรฐานสากล และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจึงถูกนำมาใช้ ทำให้ระบบขนส่งสามารถควบคุมปริมาณและตรวจสอบชนิดของน้ำมันที่ผ่านระบบท่อได้ตลอดเส้นทาง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการรั่วไหลของน้ำมัน การแจ้งสัญญาณฉุกเฉิน บังคับการเปิดปิดวาล์ว และอุปกรณ์ภายในระบบท่อโดยอัตโนมัติ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ยังสามารถควบคุมการเปิด-ปิดของถังน้ำมันทั้งต้นทางและปลายทาง โดยมีศูนย์กลางห้องควบคุมอยู่ที่สำนักงานใหญ่ดอนเมือง

ความปลอดภัยของแนวท่อ (Security of Pipeline)

การขนส่งน้ำมันผ่านระบบท่อเป็นที่ยอมรับทั่วโลกว่า เป็นระบบการขนส่งน้ำมันที่มีความปลอดภัยสูงสุด ลดการสูญเสีย และไม่มีผลกระทบต่อชุมชน ไม่มีเสียงรบกวนขณะจัดส่ง และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม ท่อขนส่งน้ำมันของบริษัทเป็นท่อฝังอยู่ใต้ดินลึกประมาณ 1.50 เมตร ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 14 นิ้ว มีความหนาเฉลี่ย 8 มิลลิเมตร เคลือบสารป้องกันสนิมทั้งภายนอกและภายในขณะก่อสร้างวางท่อหลังจากที่มีการเชื่อมต่อกันแล้วจะมีการตรวจสอบแนวเชื่อมทั้งหมดด้วยการ X-RAY แล้วจึงพันเทปแนวเชื่อมเพื่อป้องกันสนิมอีกครั้งก่อนที่จะวางลงใต้ดิน เมื่อวางฝังท่อลงใต้ดินแล้วยังมีเทปสีเหลืองวางเหนือท่อประมาณ 25 เซนติเมตร รวมถึงมีการติดตั้งระบบป้องกันการสึกกร่อนด้วยระบบ Cathodic Protection และมีป้ายแสดงแนวท่อ (Marker Post) ตลอดเส้นทาง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในระหว่างการขนส่งน้ำมัน บริษัทมีอุปกรณ์ที่สามารถตรวจสอบสภาพภายในท่อเรียกว่า PIG (Pipeline Inspection Gauge) เป็นเครื่องมือที่วิ่งอยู่ภายในท่อและทำการบันทึกสภาพภายในท่ออย่างละเอียด ดังนั้น ในกรณีที่จุดใดจุดหนึ่งของท่อเริ่มสึกกร่อนก็สามารถตรวจสอบพบและทำการแก้ไขได้ก่อนที่จะมีการรั่วซึม

นอกจากนี้บริษัทยังมีเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจแนวท่อ (Patrol Line) ใ้ได้ออกทำการตรวจสอบแนวท่อเป็นประจำทุกวัน เพื่อป้องกันความเสียหายซึ่งอาจเกิดจากการขุดเจาะ หรือ ก่อสร้างทำการเหนือแนวท่อขนส่งน้ำมัน

ระบบคลังน้ำมัน (Depot System)

คลังน้ำมันดอนเมือง (Don Muang Depot)

ตั้งอยู่ตรงข้ามท่าอากาศยานดอนเมืองจะรับน้ำมันอากาศยาน โดยผ่านระบบท่อขนส่งน้ำมันมาเก็บในถังน้ำมันสำรอง เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานสากล Aviation Fuel Quality Requirement for Jointly Operated Systems Check List (AFQRJOS) ก่อนดำเนินการสูบน้ำและส่งมอบให้กับ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ไม่ต่ำกว่า 10 ล้านลิตร ต่อเดือน

คลังน้ำมันสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Depot)

ตั้งอยู่ติดกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะรับน้ำมันอากาศยานจากสถานีมักกะสัน โดยผ่านระบบท่อขนส่งน้ำมันมาเก็บในถังน้ำมันสำรอง ซึ่งมีความจุ 24 ล้านลิตร เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานสากล Aviation Fuel Quality Requirement for Jointly Operated Systems Check List (AFQRJOS) ก่อนดำเนินการสูบน้ำและส่งมอบให้กับบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่ต่ำกว่า 360 ล้านลิตร ต่อเดือน

คลังน้ำมันบางปะอิน (Bang Pa-In Depot)

ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 50 ไร่ ติดคลังน้ำมัน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นศูนย์กลางจ่ายน้ำมันให้แก่ลูกค้าของบริษัทน้ำมันต่างๆ โดยจะรับน้ำมันภาคพื้นดินผ่านระบบท่อขนส่งจากโรงกลั่นน้ำมันบางจาก ที่บางจาก คลังน้ำมันเชลล์และคลังน้ำมันเชฟรอน (ไทย) ที่ขอนแก่นที่บริหารจัดการเก็บยังคลังน้ำมันปลายทางที่อำเภอบางปะอิน มีถึงสามารถจัดเก็บน้ำมันได้หลายชนิดรวมทั้งสิ้น 75 ล้านลิตร

มีระบบเครื่องสูบน้ำ (Pumping) และระบบหัวจ่าย (Loading Meter) สำหรับรองรับการจ่ายน้ำมันให้กับรถบรรทุกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยระบบการจ่ายน้ำมัน สามารถให้บริการจ่ายได้ทุกผลิตภัณฑ์ และครอบคลุมสำหรับลูกค้าทุกราย

คลังน้ำมันบางปะอินมีศักยภาพสามารถรองรับการจ่ายน้ำมันได้ถึงวันละมากกว่า 10 ล้านลิตร หรือคิดเป็นจำนวนเที่ยวรถขนาด 16,000 ลิตร เฉลี่ยวันละไม่ต่ำกว่า 600 เที่ยว ด้วยความเร็วในการจ่ายไม่เกิน 45 นาที/คัน มีสถานีจ่ายน้ำมันทั้งหมด 14 ช่อง พร้อมลานจอดรถบรรทุกทุกน้ำมันที่กว้างขวางและสะดวกสบาย มีระบบการจ่ายน้ำมัน แบบอัตโนมัติ (Terminal Automation System/TAS) ซึ่งเป็นระบบที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง รวมถึงมีระบบควบคุมปริมาณการจ่าย

น้ำมันและตรวจสอบคุณภาพน้ำมันภายในห้องควบคุมคุณภาพด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล

นอกจากนี้ บริษัทยังได้มุ่งเน้นเรื่องสิ่งแวดล้อม โดยติดตั้งระบบ Vapor Recovery Unit (VRU) ในคลังน้ำมันบางปะอิน ซึ่งเป็นระบบควบคุมไอระเหยน้ำมันที่นิยมใช้กันแพร่หลายทั่วโลก มีคุณสมบัติในการจัดเก็บไอระเหยของน้ำมันเบนซินก่อนปล่อยไปยังชั้นบรรยากาศ

กระบวนการรับ-จัดเก็บ-จัดจ่ายภายในคลังน้ำมันบางปะอิน มีอาคารสำนักงานซึ่งเป็นศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการคอยกำกับดูแลตลอด 24 ชั่วโมง มีหน้าที่ตรวจสอบติดตามการให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจสอบปริมาณและคุณภาพที่ได้มาตรฐาน

ด้านระบบความปลอดภัยคลังน้ำมันบางปะอินมีระบบป้องกันอัคคีภัยที่ทันสมัยทั้งอุปกรณ์แจ้งเหตุและระงับเหตุได้ตามมาตรฐานสากล ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ตลอดจนฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ และสามารถเข้าระงับเหตุกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้ายิ่งมั่นใจถึงความปลอดภัยที่จะมารับบริการได้ตลอดเวลา

ธุรกิจอื่นๆ (Other)

ปัจจุบันนอกจากบริษัทให้บริการหลักด้านการขนส่งน้ำมันผ่านระบบท่อและคลังน้ำมันแล้วนั้น บริษัทยังให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนธุรกิจหลัก อาทิเช่น การให้บริการเช่าพื้นที่ถังน้ำมันเพื่อเก็บน้ำมันสำรองตามกฎหมายกำหนด ที่คลังน้ำมันดอนเมืองและคลังน้ำมันบางปะอิน และ การให้บริการทดสอบคุณภาพน้ำมัน เป็นต้น

การให้บริการของบริษัท

บริษัทเปิดให้บริการขนส่งน้ำมันผ่านระบบท่อตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ส่วนคลังน้ำมันบางปะอินเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00-24.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ในกรณีที่มียุทธบริรทุกน้ำมันมารับบริการจำนวนมาก ยังสามารถขยายเวลาในการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากการให้บริการที่สะดวกแล้ว บริษัทยังคำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าที่อาจจะต้องใช้เวลาเดินทางนาน โดยมีบริการ ห้องอาบน้ำ ห้องอาหาร และห้องพักผ่อนชั่วคราว สำหรับพนักงานขับรถรวมถึงผู้ติดตาม คลังน้ำมันบางปะอินถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางสู่เส้นทางคมนาคมขนาดใหญ่ที่สะดวกที่สุด ลูกค้าสามารถใช้เส้นทางไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเสียเวลาไปกับการจราจรที่แออัด ไม่ต้องรอติดช่วงเวลา ห้ามรถบรรทุกน้ำมันวิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และไม่ต้องเสียค่าผ่านทางยกระดับและทางด่วน

โครงการขยายระบบท่อขนส่งน้ำมันไปภาคเหนือ (North Fuel Pipeline Transportation Limited (NFPT))

จากการขยายตัวของบริษัทที่มีกลุ่มบริษัทในเครือรวมถึงความต้องการ การใช้น้ำมันได้กระจายไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น ทำให้บริษัท FPT ได้มีการขยายระบบขนส่งน้ำมันทางท่อไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ในประเทศไทยเพิ่มขึ้น โดยเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) ให้ภาคเอกชนเป็นผู้พัฒนาระบบท่อขนส่งน้ำมันไปภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริษัท FPT ในฐานะบริษัทเอกชนผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันจากโรงกลั่นน้ำมันบางจากและคลังน้ำมันขอนแก่นหรือไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมืองและคลังน้ำมันบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระยะทาง 99 กิโลเมตร ได้รับความไว้วางใจจากระทรวงพลังงานให้ดำเนินการโครงการขยายระบบท่อขนส่งน้ำมันไปภาคเหนือด้วยเงินลงทุน 7,500 ล้านบาท โดยต่อขยายจากระบบท่อเดิม เริ่มต้นที่คลังน้ำมันบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไปยังคลังน้ำมันพิจิตรและคลังน้ำมันนครลำปาง รวมระยะทาง 596 กิโลเมตร เริ่มก่อสร้างเดือนสิงหาคม 2559 แล้วเสร็จพร้อมเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในต้นปี 2562 เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติส่งเสริมความมั่นคงด้านพลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งน้ำมันของประเทศ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งน้ำมันไปยังภูมิภาคนำความเจริญไปสู่สากลรองรับการขยายตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ประโยชน์ในภาคธุรกิจ ส่งเสริมนโยบายการค้าเสรี โดยผู้ค้าน้ำมันทุกรายมีสิทธิเข้าใช้บริการเท่าเทียมกันลดต้นทุนการขนส่งน้ำมัน ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม ลดภาวะโลกร้อน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก กว่า 30,000 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่าต่อปี และประโยชน์ต่อประชาชน มีความมั่นใจว่าระบบการขนส่งน้ำมันเป็นระบบที่มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัยสูงจึงมีความเชื่อมั่นว่าน้ำมันไม่ขาดแคลนจากปัญหาการขนส่งหรือในยามฉุกเฉิน ประชาชนในภาคเหนือได้ใช้น้ำมันในราคาที่ใกล้เคียงกับกรุงเทพฯ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการขนส่งน้ำมันด้วยรถบรรทุกน้ำมันขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงทำให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า