

อิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กร และความไว้วางใจ
ในหัวหน้างานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพัน ในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน
ประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง*

THE INFLUENCE OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL, ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND
TRUST IN SUPERVISOR ON WORK ENGAGEMENT OF BRANCH GAS STATION
MANAGERS IN A PETROLEUM COMPANY

นภาพร เพียงสุนทร* และศยามล เอกะกุลานันต์

Napaporn Phiangsoontorn and Sayamon Akakulanan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Science Program, Kasetsart University Bangkok Campus, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: napaporn122518@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กร ความไว้วางใจ
ในหัวหน้างาน และความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง
2) อิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กรและความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีต่อความยึดมั่น
ผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย
เชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง
จำนวน 1,100 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง
จำนวน 285 คน ใช้การสุ่มแบบจัดชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์
ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งมีทุนทาง
จิตวิทยาโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี
ความหวังและการปรับฟื้นคืนสภาพอยู่ในระดับสูง การสนับสนุนจากองค์กรและความไว้วางใจในหัวหน้างานอยู่
ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งมีความยึดมั่นผูกพันใน
งานอยู่ในระดับสูง 2) ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี การปรับฟื้นคืน
สภาพและการสนับสนุนจากองค์กรร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน
ประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 62.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ต้นทุนจิตวิทยา, การสนับสนุนจากองค์กร, ความไว้วางใจในหัวหน้างาน, ความยึดมั่นผูกพันในงาน

* Received July 30, 2023; Revised September 4, 2023; Accepted September 4, 2023



Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the level of psychological capital, organizational support, trust in supervisor, and work engagement of branch gas station managers in a petroleum company; and 2) study the influence of psychological capital, organizational support, and trust in supervisor on work engagement of branch gas station managers in a petroleum company. This was quantitative research. The population comprised 1,100 gas station managers of petroleum companies, while the sample group consisted of 285 branch gas station managers selected through stratified random sampling. The research tools consisted of a personal data form, psychological capital questionnaire, organizational support questionnaire, trust in supervisor questionnaire, and work engagement questionnaire. Statistical methods were percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient analysis, and multiple regression analysis with a stepwise method. The results indicated that: 1) branch gas station managers in a petroleum company had an overall psychological capital at a high level, in part of self - efficacy, optimism, hope, and resilience were at high levels; branch gas station managers in a petroleum company had organizational support and trust in supervisors at fairly high levels; branch gas station managers in a petroleum company had work engagement at a high level. 2) psychological capital in part of self - efficacy, optimism, resilience, and organizational support could jointly predict 62.8 % of work engagement of branch gas station managers in a petroleum company at .01 level of statistical significance.

Keywords: Psychological Capital, Organizational Support, Trust in Supervisor, Commitment to Work

บทนำ

ภายหลังจากที่ราคาน้ำมันในตลาดโลกปรับตัวลดลง ในระยะเวลา 2 - 3 ปีที่ผ่านมาจากปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน สถานการณ์ธุรกิจค้าปลีกน้ำมันภายในประเทศไทยเริ่มกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง เพราะผู้ใช้รถยนต์เริ่มหันกลับมาใช้น้ำมันกันมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันในภาคธุรกิจสถานีบริการน้ำมันในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันด้านราคาหรือการให้บริการ และเนื่องจากน้ำมันเป็นสินค้าที่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีการบริหารจัดการต้นทุนที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจดังกล่าวนี้ประสบความสำเร็จ โดยภาพรวมตลาดค้าปลีกน้ำมันภายในประเทศยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 3 ต่อปี ส่งผลให้สถานีบริการน้ำมันยังคงขยายจำนวนสถานีบริการน้ำมันเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6.00 ต่อปี (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) โดยผู้ประกอบการธุรกิจค้าน้ำมันแต่ละรายดำเนินการขยายจำนวนสถานีบริการน้ำมันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกน้ำมันมีความต้องการพนักงานที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้อาจจะทำให้เกิดการซื้อตัวพนักงานที่มีความสามารถสูงมาจากบริษัทคู่แข่งก็มีความเป็นไปได้เช่นกัน ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลในตำแหน่งผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันจึงถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและขยายธุรกิจ และเมื่อองค์กรต้องการผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันที่มีคุณภาพ จึงอาจทำให้เกิดการแย่งชิงพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เฉพาะตำแหน่ง โดยที่หากองค์กรใดเกิดการสูญเสียพนักงานที่มีประสบการณ์ซึ่งคอยดูแลและให้บริการลูกค้าด้วยดีอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (อานนท์ เสียงพานิช, 2559)



การแข่งขันในธุรกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการแต่ละรายเร่งทำการพัฒนาและสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือบริการของธุรกิจตนเอง และการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรก็เป็นหนึ่งในกระบวนการพัฒนานี้เช่นกัน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม องค์กรก็ต้องไม่ละเลยในการที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานที่มีอยู่แล้วได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน มิฉะนั้น ทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ก็อาจถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่ยังคงไม่พร้อมใช้งานนั่นเอง ซึ่งองค์กรสมัยใหม่ต่างก็มีความคาดหวังว่า พนักงานจะทำงานเชิงรุกอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความตื่นตัวและทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งนั่นก็หมายถึงการที่พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานนั่นเอง (Bakker & Leiter, 2010) โดยที่ความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถสร้างความแตกต่างที่แท้จริงให้กับพนักงานและยังส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ (Bakker, A. B. et al., 2011)

แนวคิดที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน คือ ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital) (Sweetman, D., & Luthans, F., 2010) ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะและความสามารถทางด้านจิตใจของทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง 2) ความหวัง 3) การมองโลกในเชิงบวก และ 4) การฟื้นคืน เนื่องจากเป็นสภาวะทางจิตใจที่แข็งแกร่งแม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกซึ่งส่งผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อความเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต (พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์, 2555) นอกจากนี้ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อการบริหารการพัฒนาพนักงาน ซึ่งการที่พวกเขาเหล่านั้นได้รับรู้ถึงความจริงใจ ความใส่ใจจากหัวหน้างานที่มีความยุติธรรมเท่าเทียมกัน องค์กรนั้นก็จะมีแต่ความอบอุ่น มีผู้คนให้ความสนใจและต้องการร่วมปฏิบัติงานด้วย ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ด้วยแล้วก็จะมีความพึงพอใจ ไม่คิดลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น ส่วนองค์กรใดที่มีลักษณะตรงกันข้าม ผู้ที่ร่วมปฏิบัติงานอยู่แล้วมักไม่มีความพึงพอใจเกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีความเต็มใจและไม่เกิดศรัทธาที่จะปฏิบัติหน้าที่การงาน (ปราชาญา กล้าผจญ และ พงศา บุตรสุทิววงศ์, 2550)

จากความสำคัญของปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กรและความไว้วางใจในหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้จะเป็นข้อมูล และเป็นแนวทางให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งมีความยึดมั่นผูกพันในงานที่สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กร ความไว้วางใจในหัวหน้างานและความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กร และความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ที่มุ่งศึกษาอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์กร และความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้



ประชากร: ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งซึ่งทำหน้าที่บริหารงานโดยรวมในสถานีบริการน้ำมันให้เป็นไปตามนโยบายองค์การโดยประจำภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ จำนวน 1,100 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562 (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง: กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งจำนวน 285 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., 1970) ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันตามภาค เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจากทุกภาค จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละภาคด้วยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามภาคการดูแลของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขา

ภาค	จำนวนสาขา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาคเหนือ	162	145	38
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	360	347	90
ภาคกลาง	330	320	83
ภาคตะวันออก	102	92	24
ภาคตะวันตก	60	46	12
ภาคใต้	176	150	39
รวม	1,190	1,100	285

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ดำเนินการสร้างโดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนการตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นจึงคำนวณหาค่า IOC ผลการคำนวณอยู่ที่ 0.66 - 1.00 แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการคำนวณอยู่ที่ 0.958 ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นดำเนินการส่งแบบสอบถาม Google Form ให้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยส่ง Link การทำแบบสอบถาม Google Form ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ประจำสาขาของกลุ่มตัวอย่างไปทั้งหมด 285 ฉบับ และรับแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า สามารถใช้ได้ทั้งหมด 285 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านความหวัง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านการปรับทัศนคติสภาพอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.28, 4.27, 4.48 และ 4.31 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .43, .42, .39 และ .48 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย คือ 3.99 และมีส่วนเบี่ยงเบน



มาตรฐาน เท่ากับ .55 การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย คือ 4.15 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .63 และความยึดมั่นผูกพันในงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .46 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับต้นทุนทางจิตวิทยา การสนับสนุนจากองค์การความไว้วางใจในหัวหน้างาน และความยึดมั่นผูกพันในงาน

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวม	4.33	.39	สูง
- ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.28	.43	สูง
- ด้านความหวัง	4.27	.42	สูง
- ด้านการมองโลกในแง่ดี	4.48	.39	สูง
- ด้านการปรับฟื้นคืนสภาพ	4.31	.48	สูง
การสนับสนุนจากองค์การ	3.99	.55	ค่อนข้างสูง
ความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	4.15	.63	ค่อนข้างสูง
ความยึดมั่นผูกพันในงาน	4.31	.46	สูง

ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดีด้านการปรับฟื้นคืนสภาพและการสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาได้ร้อยละ 62.8 ($R^2 = 0.628$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .792 โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันในงานได้สูงสุด คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Beta = .360) รองลงมา คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี (Beta = .221) การสนับสนุนจากองค์การ (Beta = .196) และต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการปรับฟื้นคืนสภาพ (Beta = .147) ตามลำดับ ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง

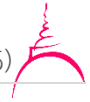
ตัวแปร	b	S.E.	β	t	p
- ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (X_1)	.384	.065	.360	5.882	.000***
- ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี (X_2)	.262	.072	.221	3.640	.000***
- ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการปรับฟื้นคืนสภาพ (X_3)	.141	.062	.147	2.254	.025**
- การสนับสนุนจากองค์การ (X_4)	.165	.037	.196	4.472	.000***
ค่าคงที่ = 0.233, $R = 0.792$, $R^2 = 0.628$, $R^2_{adj} = 0.622$, $F = 117.996$, $p = 0.000$					

ข้อมูลจากตารางที่ 3 สามารถนำมาสร้างสมการถดถอยพหุคูณของความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขา ดังนี้

$$Z_{\text{Work engagement}} = .360(X_1) + .221(X_2) + .196(X_4) + .147(X_3)$$

อภิปรายผล

ต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง พบว่าอยู่ในระดับสูงซึ่งสะท้อนผ่านความตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จนทำให้สามารถบริหารจัดการงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการให้บริการที่ดี จนส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2560 บริษัทปิโตรเลียมแห่งนี้



ได้รับรางวัล “โครงการพัฒนาสถานีบริการน้ำมันเต็มลิตร” จำนวน 505 สถานี จากกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ในด้านการบริการที่ดีมีความสะอาดและถูกสุขอนามัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สัญชาติ พรหมคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่มีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก อยู่ในระดับมากซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนผ่านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเช่นกัน (สัญชาติ พรหมคง, 2561)

ผลการวิจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าองค์กรเห็นคุณค่าในความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ จึงมีความห่วงใยและใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขา จึงให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นในด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ โดยที่ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขานั้นสามารถรับรู้ได้ถึงกาได้รับการช่วยเหลือจากองค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงรู้สึกว่าการเป็นผู้ที่มีบุญคุณ และต้องตอบแทนด้วยการทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ คล้ายกับเป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger. et al. ที่กล่าวไว้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ “เมื่อมีใครทำอะไรแก่ตนแล้ว ตนจะต้องตอบแทนคืนเขาด้วยเช่นกัน” (Eisenberger. et al., 1986)

ผลการวิจัยด้านความไว้วางใจในหัวหน้างาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง และสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องด้วยลักษณะของงานในสถานีบริการน้ำมันเป็นลักษณะงานเฉพาะตำแหน่งที่ต้องมีความรู้ ทักษะ และเมื่อพนักงานเริ่มทำงานใหม่ ๆ หัวหน้างานจะต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันในการสอนวิธีการทำงาน บอกเล่าประสบการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน รวมทั้งหัวหน้างานที่จะมาทำการสอนงานผู้จัดการ ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และผ่านการอบรมมาก่อนทำให้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mishra, A. K. ที่กล่าวว่า ความสามารถเป็นพื้นฐานของความไว้วางใจในหัวหน้างาน โดยบุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำ ด้วยความเชื่อว่า ผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี ทั้งในด้านการวางแผนงาน การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และมีความสามารถในการให้คำปรึกษา การแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (Mishra, A. K., 1996)

ผลการวิจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงานอยู่ในระดับสูงแสดงให้เห็นว่าผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันมีสภาวะทางจิตใจเชิงบวกต่องาน ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและยังมีความไว้วางใจในหัวหน้างาน จึงส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงานในระดับสูง โดยแสดงออกให้เห็นผ่านการปฏิบัติงาน การรู้จักคิดและการควบคุมอารมณ์ การแสดงให้เห็นถึงพลังในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความทุ่มเทในการทำงานและมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และด้วยการประเมินตามผลงานนี้จึงส่งผลให้ผู้จัดการมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง สอดคล้องกับ Bakker, et al. ที่อธิบายไว้ว่า พนักงานที่ได้รับแรงบันดาลใจ การสนับสนุนและการฝึกสอนที่มีคุณภาพจากหัวหน้างานจะมีแนวโน้มที่จะทำงานที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น ให้การมีส่วนร่วมและมีความพึงพอใจมากขึ้นจนส่งผลให้มีความยึดมั่นผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น (Bakker, A. B. et al., 2011)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านการปรับฟื้นคืนสภาพและการสนับสนุนจากองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันได้ร้อยละ 62.8 ($R^2 = 0.628$)

การที่ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากว่า การที่ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สูง และการรับรู้ความสามารถของ



ตนเองเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของต้นทุนทางจิตวิทยา ทำให้บุคคลเกิดความพยายามและความอดทนต่ออุปสรรคขัดขวางต่าง ๆ ทำให้สามารถบริหารจัดการทีมงานได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Luthans et al. ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่า บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะสามารถรับมือกับความยากลำบากต่าง ๆ ที่บุคคลเผชิญได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะได้รับผลลัพธ์ที่ดีด้วยเช่นกัน (Luthans. et al., 2007) ในขณะที่ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดีสามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้เช่นกันนั้น อาจเนื่องมาจากการที่ผู้จัดการองค์การได้มีการสนับสนุนกิจกรรมด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างภูมิทัศน์ด้านงานด้านการดำเนินชีวิตในหลายมิติ ทั้งในมิติของการทำงาน การใช้ชีวิต ผลการทำงาน และการที่ผู้จัดการสถานบริการน้ำมันประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพที่น่าคบหา ร่าเริง และมีภาพลักษณ์ทางบวกจึงอาจมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Seligman, M. E. ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีในการทำงานบริษัทประกันภัย พบว่า การมองโลกในแง่ดีนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและลดอัตราการลาออกของพนักงานลง (Seligman, M. E., 1988) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Diener. et al. พบว่า ความรู้สึกทางบวกหรือความร่าเริงมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน (Diener. et al., 2002)

ส่วนการที่ต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการปรับฟื้นคืนสภาพ สามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้ อาจเนื่องมาจากการที่องค์การมีการพัฒนาขีดความสามารถแบบค่อยเป็นค่อยไปเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับผู้จัดการสถานบริการน้ำมันฯ โดยการส่งไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ในงาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความคิดที่ยืดหยุ่นและทำให้สามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงาน จึงสามารถอธิบายได้ว่าการปรับฟื้นคืนสภาพมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Avey. et al. พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อเจตคติพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และการสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันในงานได้นั้น อาจเนื่องมาจากการที่องค์การมีการสนับสนุนพนักงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้จัดการสถานบริการน้ำมันฯ เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ จึงตั้งใจทำงานเพื่อตอบสนององค์การ (Avey. et al., 2011) สอดคล้องกับแนวคิดของ เปรมจิตร์ คล้ายเพชร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อความผูกพันองค์การและสร้างคามผูกพันในองค์การ และสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งส่งผลต่อการตั้งใจทำงาน (เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

กล่าวโดยสรุป ต้นทุนจิตวิทยาเชิงบวก การสนับสนุนจากองค์การ และความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานบริการน้ำมัน ประจำสาขาบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนสถานบริการน้ำมันให้เกิดประสิทธิภาพ จากผลการวิจัย องค์การควรตระหนักถึงความสำคัญต่อการรักษาต้นทุนทางจิตวิทยาให้คงอยู่ต่อไป และส่งเสริมผู้จัดการสถานบริการน้ำมันให้มีต้นทุนทางจิตวิทยามากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมให้ผู้จัดการสถานบริการน้ำมันได้ประเมินความสามารถศักยภาพของตนเอง เพื่อนำศักยภาพที่มีต่อยอดในการปฏิบัติงาน รวมถึงองค์การควรจัดอบรมที่ช่วยเสริมสร้างด้านการมองโลกในแง่ดี เพื่อให้ผู้จัดการสถานบริการน้ำมันประจำสาขามีกำลังกาย กำลังใจ มีกำลังในการคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์การ และในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของผู้จัดการสถานบริการน้ำมันในส่วนงานด้านอื่น ๆ เช่น สมรรถนะ (Competency) องค์การนวัตกรรม (Innovative Organization) ภาวะผู้นำ (Leadership) เพื่อทำความเข้าใจให้เห็นภาพรวมของปัจจัยที่มี



อิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากบุคลากรในระดับผู้จัดการสาขาขององค์กร ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากับกลุ่มประชากรกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). ปั่นน้ำมันแข่งเดือตเอสโซ่จัดบัตรสไมล์ชิงลูกค้า. เรียกใช้เมื่อ 25 มิถุนายน 2562 จาก <https://www.prachachat.net/economy/news - 342348>
- ปราชญา กล้าผจญ และพอลตา บุตรสุทธิวงศ์. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ก. พลการพิมพ์.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลบริษัทปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง. (2562). ข้อมูลองค์กร. เรียกใช้เมื่อ 1 มิถุนายน 2562 จาก <http://investor.ptgenenergy.co.th/th>
- พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2555). ต้นทุนทางจิตวิทยา. พัฒนาเทคนิคศึกษา, 25(84), 34 - 39.
- สัญชาติ พรหมดง. (2561). ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). ใน การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อานนท์ เสี่ยงพานิช. (2559). มาตรการลดการลาออกของพนักงาน บริษัทผลิตเปิดเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Avey et al. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*, 22(2), 127 - 152.
- Bakker & Leiter. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Bakker, A. B. et al. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4 - 28.
- Diener et al. (2002). *Subjective well-being: The science of happiness and life satisfaction*. London: Oxford University Press, 463 - 743.
- Eisenberger et al. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 - 610.
- Luthans et al. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Mishra, A. K. (1996). *Organizational responses to crisis: The centrality of trust*. New Delhi: Thousand Oaks.
- Seligman, M. E. (1988). *Learned Optimism*. New York: Pocketbooks.
- Sweetman, D., & Luthans, F. (2010). *The power of positive psychology: Psychological Capital and work engagement*. New York: Psychology Press.