



ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร
กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

โดย

นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์ศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร
กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

โดย

นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณสีลศักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE RELATIONSHIP AMONG SUPERVISORY TRUST AND ORGANIZATIONAL
TRUST WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEE TIRE
COMPANY FOR TRANSPORTATION IN THAILAND**

By

Mr. Peamkiet Suwansinsak

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2011

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย” เสนอโดย นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณสีลศักดิ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. กฤษฎา พ็ชรวานิช)
...../...../.....

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต)
...../...../.....

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน)
...../...../.....

53602346: สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ: ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
เพิ่มเกียรติ สุวรรณสีลศักดิ์: ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและ
ความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งใน
ประเทศไทย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ.ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาริน. 91 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจ
ในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความไว้วางใจใน
ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร (3) ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร (4) ปัจจัย
ที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งใน
ประเทศไทย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน โดยใช้
แบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือว่ามีความเที่ยงตรง และความเชื่อถือมาใช้
เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) บุคลากรองค์กรนี้มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความ
ไว้วางใจในองค์กรระดับสูงและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วน
บุคคลที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่มีความไว้วางใจในองค์กร และ
ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน
และรายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท (3) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจใน
ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์
เชิงบวกระหว่างกัน (4) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรเป็นปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การวิจัยนี้ มีข้อเสนอแนะในการบริหารเพื่อประโยชน์แก่องค์กรและผู้บริหาร รวมทั้ง
มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

53602346 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS: SUPERVISORY TRUST/ORGANIZATIONAL TRUST/ORGANIZATIONAL COMMITMENT

PEAMKIET SUWANSINSAK: THE RELATIONSHIP AMONG SUPERVISORY TRUST AND ORGANIZATIONAL TRUST WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEE TIRE COMPANY FOR TRANSPORTATION IN THAILAND. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : CHALERMCHAI KITTISAKNAWIN, Ph. D. 91 pp.

The aims of this research were (1) study supervisory trust, organizational trust and organizational commitment (2) comparing the personal factor with supervisory trust, organizational trust and organizational commitment (3) the relationship among supervisor trust and organizational trust to organizational commitment (4) influential factors to the organizational commitment of a tire manufacturer. The quantitative study conducted 213 samplings using the accurate, reliable assessment form. Then, the descriptive and inference statistical analyses were used.

The study results have shown that (1) the employees have high level of supervisory trust and organizational trust and have medium level of organizational commitment. (2) Difference personal factors have not affected to the supervisory trust but there are effect to the organizational trust and organizational commitment. The personal factors which are consisted of gender, level of education, department, level of job position and net income affect to the organizational trust and organizational commitment differently. (3) The relationship between supervisory trust, organizational trust and organizational commitment are correlated positively. (4) Supervisory trust and organizational trust have an effect to the organizational commitment.

The study are suggestion for managing the organization and management. Furthermore, there are suggestions for further research.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ตลอดจนตรวจข้อบกพร่อง แก้ไข ปรับปรุงงานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการวิจัย ให้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กฤษฎา พัชราวนิชวัต ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบ และ อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ขอบคุณกำลังใจและคำแนะนำที่ดีจากเพื่อนๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

สุดท้ายผู้วิจัยใคร่กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจ และสนับสนุน ส่งเสริมในทุก ๆ ด้านมาโดยตลอด จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา และครูอาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
วิธีการศึกษาวิจัย.....	30
ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	32
เกณฑ์การประเมินผล.....	33
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	34
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
การศึกษาเชิงพรรณนา	38
การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง	43
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	56
การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผลการวิจัย	64
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	76
ภาคผนวก ข ผลตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบประเมิน	82
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	85
ประวัติผู้วิจัย	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ความหมายของทัศนคติตามแนวทางลิเคิร์ท	33
3.2	แสดงระยะเวลาดำเนินงาน.....	36
4.1	จำนวน และร้อยละของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งใน ประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ประสบการณ์ ทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน สถานภาพ และรายได้สุทธิต่อเดือน ...	39
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่าง ๆ	42
4.3	การเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ	43
4.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ.....	44
4.5	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé.....	46
4.7	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	47
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé	48
4.9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน	49
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่ง งานที่แตกต่างกัน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé	50

ตารางที่	หน้า
4.11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ที่ต่างกัน 51
4.12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันของ พนักงานที่ต่างกัน 52
4.13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน 53
4.14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือนที่ต่างกัน 54
4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้สุทธิ ต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD 55
4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและ ความความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก ความความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง ความความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และ ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม 57
4.17	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ความไว้วางใจในองค์กรและความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาต่อความผูกพันต่อองค์กร 59

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจในปัจจุบันมีความรุนแรง และแข่งขันกันอย่างสูงมากองค์กรต่าง ๆ จึงพยายามวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรอบครอบ ความสำเร็จขององค์กรต้องประกอบด้วยปัจจัยสองประการ คือชัยชนะของกลยุทธ์การแข่งขันและการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร ความไม่ไว้วางใจเป็นอันตรายต่อทั้งสองปัจจัยข้างต้น ภายใต้อิทธิพลของการแข่งขันใหม่ ความไว้วางใจกลายเป็นประเด็นสำคัญมากกว่าแค่ประเด็นทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะในช่วงไม่กี่ปีนี้ของศตวรรษที่ 21 ความไว้วางใจได้รับการยกย่องอย่างมากว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในศตวรรษนี้ (Healey 2007, อ้างถึงใน เกลิมชัย์ กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรมีความสำคัญมากขึ้น ความไว้วางใจเปรียบเสมือนหมุดหรือสลักที่ยึดส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันและสามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายพร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งยังผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (เกลิมชัย์ กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

องค์กรที่มีความไม่ไว้วางใจในระดับสูงจะทำให้้องค์กรไม่มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ในทางกลับกันองค์กรที่มีโครงสร้างบนพื้นฐานความไว้วางใจกลายเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการบรรลุเป้าหมาย ภายใต้อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและความตึงเครียดต่าง ๆ ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการบรรลุเป้าหมาย (Shaw 1997, อ้างถึงใน เกลิมชัย์ กิตติศักดิ์นาวิน 2553) การเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการประสานทรัพยากรบุคคลในองค์กรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ (Costigan et al. 2007, อ้างถึงใน เกลิมชัย์ กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ความไว้วางใจ จึง

ไม่ได้มีความสำคัญเพียงแค่การปรับปรุงผลงานเท่านั้น แต่เพื่อความยั่งยืนภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความไว้วางใจมากทำให้ผู้คนจำนวนมากผูกพันต่อภารกิจ เป้าหมาย และการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน หากไม่มีความไว้วางใจสมาชิกในองค์กร จะไม่สนใจความเสี่ยง ไม่มีความผูกพัน ไม่มีการมอบอำนาจ และไม่มีความร่วมมือในทีม ซึ่งความไว้วางใจเป็นศูนย์กลางของความร่วมมือ การประสานงาน การแบ่งปันสารสนเทศ การยอมรับอิทธิพล ความผูกพันต่อการตัดสินใจและเป้าหมาย การมอบอำนาจและจัดการความเสี่ยง การสร้างความรู้จรรวมถึงผลงานที่ยอดเยี่ยม (Gillespie and Dober 2003, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

จากความสำคัญของความไว้วางใจดังกล่าวทุกองค์การ ทุกภาคส่วนทั้งรัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนต้องสร้างความไว้วางใจในเกิดขึ้นทั้งกับผู้นำหรือผู้บังคับขาดและกับองค์การ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อเกิดความไว้วางใจขึ้นแล้วจะทำให้ เกิดความพึงพอใจในงาน การเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ เกิดความผูกพันกับองค์การ ลดการลาออกของพนักงาน และได้ผลการปฏิบัติงานที่ดี สำหรับการดำเนินงานของภาคเอกชนนั้นเป้าหมายโดยทั่วไป คือมีรายได้หรือผลกำไรที่ดี มีความสามารถที่ยอดเยี่ยมในการแข่งขัน ทำให้องค์การมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและตอบแทนสังคม โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและองค์การ กับความผูกพันในองค์การ สำหรับองค์การภาคเอกชนซึ่งถือเป็นองค์การหลักองค์การหนึ่งที่มีส่วนในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริษัทตัวอย่างผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์การที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน และเป็นบริษัทชั้นนำของโลกในอุตสาหกรรมการผลิตยางเพื่อการขนส่ง เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจเป็นประโยชน์ในการบริหารงานภายในองค์การสำหรับผู้บริหารหรือหัวหน้างานทุกระดับ การให้ความสำคัญในเรื่องความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมผลิตยางเพื่อการขนส่ง ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถรักษาระดับมาตรฐานขององค์การให้เป็นผู้นำและประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมผลิตยางเพื่อการขนส่งต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

4. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

3. สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานดังนี้

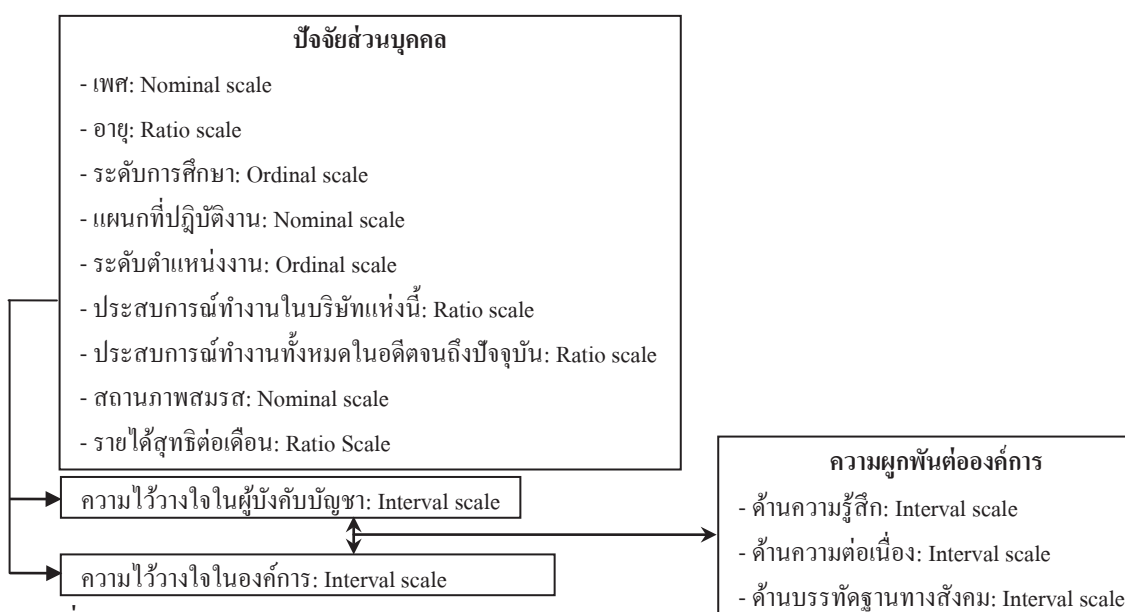
1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน

3. ความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาได้มีอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยโดยใช้ตัวแปรดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตทางการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท ผลิตภัณฑ์เพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 336 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของยามาเน (Yamane) จำนวนทั้งสิ้น 213 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์เพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ประสบการณ์ทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน สถานภาพสมรส และ รายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท

2.1.2 ความไว้วางใจ ได้แก่ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

คือ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2554 ถึง 29 กุมภาพันธ์ 2555

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความไว้วางใจที่แตกต่างกันตามคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์เพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ในการบริหารงานและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน และนำไปปรับใช้เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (Supervisory Trust) หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึงระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง โดยแสดงถึงความเชื่อมั่น ความรู้สึกและการกระทำของตนต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง รวมทั้งพร้อมที่จะรับความเสี่ยงและผลกระทบทางด้านลบเพราะรู้สึกไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเองว่าจะทำสิ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเองหรือปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองคาดหวังหรือเชื่อมั่นว่าสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้

2. ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึงระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อองค์กรแสดงถึงความเชื่อมั่น ความรู้สึกและการกระทำของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดว่า องค์กรมีระบบ กระบวนการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งพนักงานพร้อมที่จะรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการทำงานกับองค์กรและพนักงานในองค์กรพูดแต่ความจริง

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและความเชื่อของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมกับองค์กร สนับสนุนการดำเนินงานผลิตขององค์กรรวมถึงเป้าหมายขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

3.1 ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งพนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรมีความต้องการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

3.2 ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลประโยชน์หรือมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่กับองค์กรโดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลมีให้กับองค์กร ทางเลือกที่มีของแต่ละบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยการแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลที่ตัดสินใจจะทำงานอยู่กับองค์กรหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคล ได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของความจงรักภักดี

4. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานให้กับบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่งในปัจจุบัน จากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางการเมือง สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และ เทคโนโลยี ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างสูงในการทำธุรกิจในทุกระดับ ปัจจัยเรื่องความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กร จึงกลายเป็นสิ่งที่องค์กรทุกภาคส่วนทั้งรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน รวมไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจทุกระดับควรจะต้องให้ความสนใจ เพื่อเป้าหมายคือความสำเร็จในการบริหารงาน ในการประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การวิจัยฉบับนี้ได้มุ่งเน้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาบริษัทผลิตรถเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการวิจัยโดยครอบคลุมเนื้อหา หัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

แนวความคิดความไว้วางใจได้มีนักวิชาการสนใจศึกษา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 (Creed and Miles 1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ซึ่งในยุคแรกนักวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรสนใจศึกษาความมุ่งหมายและแรงจูงใจความไว้วางใจ ปัจจุบันนักวิจัยมุ่งสนใจต่อพฤติกรรม (Lewicki, McAllister and Bies 1998, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจเป็นความรู้ที่กว้างขวาง ทั้งเป็นแนวคิดที่สำคัญในการศึกษาเพราะความไว้วางใจสร้างความร่วมมือของมนุษย์และเป็นกุญแจสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

(Luhman 1979, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้เสนอแนวความคิดความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม

ความหมายของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ หมายถึงความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยงและการพึ่งพากัน (Mayer Davis and Schoorman 1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจ ในที่ทำงานมีอยู่สองรูปแบบ คือความตั้งใจต่อความไว้วางใจและความเปิดเผยต่อผู้อื่น (Gillespie and Dober 2003, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจเป็นทั้งความเชื่อ (Belief) การตัดสินใจ (Decision) และการกระทำ (Action) (Dietz Hartog and Deanne, 2006, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

Mishra (1971, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจไว้ว่าเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ

Rotter (1971, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่าเป็นความคาดหวังต่อบุคคล เป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จากการเขียนหรือใช้ข้อความของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ

McAllister (1995) ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่บุคคลมีความมั่นใจและตั้งใจที่จะกระทำการที่อยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจของบุคคลอื่น

Whitney (1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า หมายถึงความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Cook and Wall (1980, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นต่อเจตนาของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รวมทั้งความมั่นใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

Marshall (2000, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

จากการศึกษาคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าความไว้วางใจหมายถึงการ
แสดงออกทางความคิดและการกระทำของบุคคล ที่แสดงถึงความมั่นใจ ความเชื่อมั่น และการให้
การสนับสนุนบุคคลอื่นหรือองค์การด้วยความเต็มใจ

ความสำคัญของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การเพื่อประสิทธิผลขององค์การผลลัพธ์ทางบวก
ของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจภายในองค์การ ส่งผลต่อการเพิ่ม
ผลผลิตของพนักงาน และความผูกพันกับองค์การอย่างเข้มแข็ง (1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย
กิตติศักดิ์นาวิน 2553) สำหรับงานวิจัยอื่น ๆ แสดงถึงผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่าความไว้วางใจ
เป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อกิจกรรมขององค์การทั้งทีมงานผู้นำการกำหนดเป้าหมายการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานแรงงานสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง (Elangovan and Shapiro 1998;
Mayer et al., 1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง
ทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จเนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้ม
ในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่าง
สมาชิกในองค์การมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็น
พื้นฐาน (Shaw 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
ของบุคคลในองค์การก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การ (Reynolds 1997, อ้างถึงใน
เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ซึ่งความไว้วางใจเป็นปัจจัยหลักในการผสมผสานทุกภาคส่วนของ
องค์การเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากองค์การใด
ปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์การจะทำให้เสียเวลาเสียทรัพยากรในการบริหารจัดการ
เป็นจำนวนมากกว่าองค์การจะประสบผลสำเร็จได้ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในการพัฒนา
สัมพันธภาพของมนุษย์ซึ่งยังผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ด้วย
วิธีการที่มีประสิทธิภาพ (Good cited in Mayer et al., 1995) Luhman (cited in Mayer et al., 1995,
อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2553) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของความคาดหวังใน
พฤติกรรมของบุคคลอื่นเข้าใจผู้อื่นอย่างชัดเจนและเห็นได้ชัด รวมทั้งความไว้วางใจเป็นส่วนผสม
อันมหัศจรรย์ในองค์การ กล่าวคือน้ำมันหล่อลื่นที่ลดความฝืดเป็นตัวเชื่อมส่วนที่แตกต่างกันเข้า
ไว้ด้วยกันเป็นตัวเร่งให้การกระทำสะดวกขึ้น (Shea 1994)

ความไว้วางใจมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก เพราะส่งผลต่อหลายระดับภายใน
องค์การคือระดับทีม (ระหว่างสมาชิกภายในทีม) ระดับผู้นำ (ระหว่างสมาชิกภายในทีมกับผู้นำ)
ระดับองค์การ (ระหว่างพนักงานกับองค์การ) ระดับระหว่างองค์การ (ระหว่างองค์การกับองค์การ)

อื่น ๆ) (Burke et al. 2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ลดความสูญเสียเปล่าทั้งทางด้านต้นทุนและเวลา ส่งผลโดยตรงต่อรายได้ และผลกำไรในทุกระดับขององค์กร (Davis et al. 2000) ความไว้วางใจจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB) ความผูกพันกับองค์กร (Organizational Commitment) และการลาออกจากองค์กร (Turnover) รวมทั้งผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) (Deluga 1995; Dirks and Ferrin 2001; Flaherty and Pappas 2000; Robinson 1996; Shockley - Zalabak Elis and Winograd 2000; Nyhan 2000, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (Sako 1998) สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเข้มข้น องค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารงาน เพื่อรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การสร้างและรักษาความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งท้าทายที่ผู้นำ และองค์กรต้องสร้างขึ้น เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ

แนวคิดของความไว้วางใจ

แนวคิดของ Fox (1974, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) กล่าวว่าความไว้วางใจในองค์กรมีรูปแบบที่แตกต่างของความสัมพันธ์ของความไว้วางใจอยู่ในทุกองค์กร องค์กรที่ประสบความสำเร็จมีการสร้างรากฐานที่ประกอบด้วยความไว้วางใจแนวนอน (Lateral Trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้ที่เท่าเทียมหรือระดับเดียวกันรูปแบบที่สองคือความไว้วางใจแนวตั้ง (Vertical Trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาและความไว้วางใจภายนอก (External Trust) เป็นความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์ส่วน Cummings and Bromiley (1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) เสนอรูปแบบความไว้วางใจ 2 รูปแบบ คือความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร (Intra-Organizational Trust) หรือความไว้วางใจในแผนกอื่น หรือหน่วยงานอื่นภายในองค์กร และความไว้วางใจระหว่างองค์กร (Inter-Organizational Trust) หรือความไว้วางใจระหว่างบุคคลภายนอกหรือองค์กรอื่น

Mcknight Cummings and Chervany (2006, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) เสนอว่าขั้นแรกของความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์ใหม่ภายในองค์กรที่ได้รับอิทธิพลจากความประสงค์ของผู้ให้ความไว้วางใจในความไว้วางใจ (Trustor's Disposition to Trust) กระบวนการความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Process) ความเชื่อในความไว้วางใจ (Trusting Belief) และเจตนาเริ่มต้นแห่งความไว้วางใจ (Trust Intention) การเริ่มต้นความไว้วางใจเป็นการได้รับอิทธิพลโดย

โครงสร้างความไว้วางใจบนพื้นฐานสถาบันความเชื่อมั่นในโครงสร้างและความเชื่อในสถานะปกติ ดังนั้นความสำเร็จของผลงานเกิดจากการอุปถัมภ์ของความไว้วางใจที่เพิ่มพูนความสามารถขององค์การนำไปสู่การเพิ่มคุณค่าโดยทีมงานความร่วมมือและการพัฒนาในการเพิ่มสมรรถภาพองค์การ (Jones and George 1998, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

Lewicki and Bunker (1995) และ Robbins (2005, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ได้กล่าวถึงรูปแบบพื้นฐานของความไว้วางใจคือความไว้วางใจบนพื้นฐานการป้องกัน (Deterrence-Based Trust) (Shapiro and Cheraskin as cited in Lewicki and Bunker 1995, pp. 114-139) เป็นรูปแบบของความไว้วางใจที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงในพฤติกรรมที่บุคคลทำในสิ่งที่เขาพูดและมีการกระทำต่อกันพฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับทฤษฎีการลงโทษความไว้วางใจที่คงอยู่นั้นต้องมีระดับของการลงโทษที่ชัดเจนจะต้องมีมาตรการป้องกันการเกิดความไม่ไว้วางใจ ดังนั้นการลงโทษจะมีความสำคัญต่อผู้สูงใจมากกว่าสัญญาจะให้รางวัลเมื่อไม่สามารถที่จะทำตามคำมั่นสัญญานั้นได้ พื้นฐานที่สองคือความไว้วางใจบนพื้นฐานจากความรู้ (Knowledge-Based Trust) เป็นความไว้วางใจที่มีพื้นฐานในการคาดคะเนบุคคลอื่น รู้จักผู้อื่นดีเพียงพอเพื่อที่จะรู้ถึงพฤติกรรมของผู้อื่นความไว้วางใจที่มีรากฐานจากความรู้ขึ้นอยู่กับ การได้รับข้อมูลมากกว่าการลงโทษ และเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่กระทำด้วยความจริงใจ และสุดท้ายคือความไว้วางใจบนพื้นฐานจากการวินิจฉัย (Identification-Based Trust) เป็นความไว้วางใจที่มีความรู้สึกร่วมในอารมณ์กับความปรารถนาและความตั้งใจของผู้อื่น โดยกลุ่มคนต้องมีความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพมีข้อตกลงร่วมกันการตระหนักร่วมกันและเห็นคุณค่าซึ่งกันและกันเนื่องจากมีความเกี่ยวข้องของอารมณ์ระหว่างกัน ความไว้วางใจเป็นแนวคิดหลายมิติ (Multidimensional Approach) ประกอบด้วยความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก (Affective-Based Trust) เกี่ยวข้องกับบทบาทสำคัญของอารมณ์ในกระบวนการความไว้วางใจ ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ (Cognitive-Based Trust) เป็นความเชื่อในคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจต่อบุคคลอื่นและความไว้วางใจบนพื้นฐานพฤติกรรม (Behavioral-Based Trust) เป็นความเชื่อมั่นผู้อื่นและการเปิดเผยข้อมูลไปยังบุคคลอื่น (Gillespie and Mann 2004, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ส่วน Cummings and Bromiley (1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) อธิบายความไว้วางใจในสามองค์ประกอบ คือองค์ประกอบแรกคืออารมณ์ความรู้สึก (Affective) หรือบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรองค์ประกอบที่สองคือความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) หรือบุคคลคิดอย่างไรองค์ประกอบสุดท้ายคือพฤติกรรมที่ตั้งใจ (Intended behavior) หรือบุคคลตั้งใจแสดงพฤติกรรมอย่างไรส่วน McAllister (1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) อธิบายว่าความไว้วางใจเป็นสถานะทางจิตวิทยาและจำแนกความไว้วางใจออกเป็นความไว้วางใจที่มีพื้นฐานมาจากความรู้ความเข้าใจ

(Cognition-Based Trust) หมายถึงการรับรู้ว่าคุณคนเลือกผู้ซึ่งไว้วางใจในสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่งและเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดีและความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective-Based Trust) หมายถึงความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลบุคคลที่จะทำให้เกิดอารมณ์ความไว้วางใจในความสัมพันธ์นั้น จะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริงที่จะทำให้สวัสดิการแก่หุ้นส่วนมีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดีหรือน่าสรรเสริญ และเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้ จะได้รับการตอบสนองแนวคิดของ Luhman (1979, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) อธิบายความไว้วางใจว่าเป็นสิ่งซ่อนเร้น และคงอยู่จากประสบการณ์ประจำวันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในบุคคล (Perry and Mankin 2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) การแบ่งแยกความไว้วางใจนี้สมมติว่าระดับความไว้วางใจของบุคคลซึ่งเป็นข้อสัญญาทางจิตวิทยาจะแปรผันตามผู้นำและองค์การโดยรวม (Nyhan and Marlowe 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ภายใต้แนวคิดของ Luhman ความไว้วางใจแสดงถึงระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและสามารถพยากรณ์ได้ (Nyhan and Marlowe 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

นอกจากนี้ Luhman (1979, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึงรูปแบบความไว้วางใจคือความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้นำและความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวมซึ่งความไว้วางใจในองค์การ (Organizational Trust) เป็นระบบขององค์การที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์การรวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์การ Luhman จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์การ แม้ว่าเขาเสนอว่าความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม Perry and Mankin (2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) กล่าวว่า การจำแนกความไว้วางใจของ Luhman ทั้งความไว้วางใจระหว่างบุคคล (วัดประเมินความไว้วางใจในผู้นำ) และความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์การ) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์การและความไว้วางใจในผู้นำซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้ของพนักงานต่อความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม

ความคิดเห็นของผู้วิจัย มีความคิดเห็นสอดคล้องกับแนวคิดของ Luhman ว่าความไว้วางใจทั้งสองระดับสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ในองค์การ ความผูกพันในองค์การและเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในองค์การ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำศึกษาความไว้วางใจภายในองค์การ 2 ระดับคือความไว้วางใจในผู้นำและความไว้วางใจในองค์การ

รูปแบบของความไว้วางใจ (รัตนา ธนฤทธิพร 2544, อ้างถึงใน จีรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554)

1. ความไว้วางใจเป็นเหมือนความสัมพันธ์

ปัญหาสำหรับผู้ที่ไว้วางใจผู้อื่นคือ การมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจะมีข้อมูลมากกว่าและเป็นผู้ตัดสินใจ ถ้าเรามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ เราก็อาจสามารถทำนายได้ว่าผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจะตัดสินใจอย่างไร

2. ความไว้วางใจและการร่วมมือกัน

ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ต้องพิจารณา เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความไว้วางใจเป็นเหมือนลักษณะเฉพาะของแต่ละคน

แนวโน้มของความไว้วางใจเป็นส่วนที่ส่งเสริมให้ชีวิตมีความสุข ได้อยู่ในสถานะที่ดีเกิด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

4. ความไว้วางใจเป็นเหมือนวัฒนธรรม

วัฒนธรรมความไว้วางใจเกิดขึ้นและเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของสังคม ความไว้วางใจเป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเท่ากับการตัดสินใจที่จะแสดงความไว้วางใจต่อผู้อื่นในบทบาททางสังคมที่แตกต่างกันและในหลายเหตุการณ์

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงส่วนบุคคล จากการทบทวนวรรณกรรมอธิบายความหมายของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา คือความเต็มใจของบุคคลที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกรับประกัน แม้จะได้รับผลลัพธ์ในทางลบ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นผลจากปัจจัยสามประการดังนี้ ประการแรกคือโอกาสของผลในทางลบ ประการที่สองคือการพึ่งพาผู้อื่นและประการสุดท้ายคือความไว้วางใจของบุคคลภายใต้ผลลัพธ์ในทางลบที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกรับประกัน (McKnight, Cummings and Chervany 2006, อ้างถึงใน เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) นักวิจัยทั้งหลายแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรมากมายในองค์การ ทั้งคุณภาพในการสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การแก้ปัญหาและการร่วมมือ (Korsgard Brodt and Whitener 2002, อ้างถึงใน เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) มองว่าการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างบุคคล นำไปสู่ความไว้วางใจ ทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่ถูกขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ

และโครงสร้างความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Whitener et al. 1998, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

จากนิยามของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำเมื่อผู้นำสามารถสร้างให้ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชามอบความไว้วางใจแก่ผู้นำและสามารถรักษาหรือคงสภาพความไว้วางใจนั้นไว้ได้ผู้นำท่านนั้นย่อมอาจเรียกว่าเป็น “ผู้นำแห่งความไว้วางใจ” ซึ่งผู้นำแห่งความไว้วางใจหมายถึงผู้นำที่สามารถสร้างหรือทำให้ผู้ตามยินยอมพร้อมใจและเต็มใจที่กระทำหรือปฏิบัติตามโดยไม่ลังเลแม้จะมีความเสี่ยงหรือได้รับผลกระทบทางลบก็ตามความไว้วางใจในผู้นำหรือผู้นำแห่งความไว้วางใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

คุณลักษณะที่นำไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำ

Burke et al. 2007, และ Mayer et al. 1995, (อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจโดยเสนอโมเดลที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีอิทธิพลต่อการศึกษาความไว้วางใจอย่างยิ่ง โดยเสนอว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Trust Factors) หรือลักษณะปัจจัยของผู้ที่ได้รับ ความไว้วางใจหรือที่เรียกว่าคุณลักษณะที่นำไว้วางใจของผู้นำ (Trustworthiness) 3 ปัจจัยคือความสามารถ (Ability) ความเมตตากรุณา (Benevolence) และการยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) ซึ่งเป็นโมเดลของความไว้วางใจที่นักวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกันของ (Burke et al.; 2007) และการศึกษาของ Dietz et al. (2006) ที่ศึกษาโดยวิธี Meta-analysis ก็สอดคล้องกัน แต่ว่ามีตัวแปรหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจเพิ่มอีกหนึ่งปัจจัยเป็นปัจจัยที่สี่ คือความสามารถพยากรณ์ได้ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้เสนอและทำการศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Trust Factors) หรือลักษณะปัจจัยของผู้ที่ได้รับ ความไว้วางใจหรือที่เรียกว่าคุณลักษณะที่นำไว้วางใจของผู้นำ (Trustworthiness) 4 ปัจจัยคือ การยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) ความเมตตากรุณา (Benevolence) สมรรถนะ (Competence) และความสามารถพยากรณ์ได้ (Predictability) โดยทำการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้นำของประเทศไทยในลักษณะขององค์การที่แตกต่างกันทั้งภาครัฐบาล ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน จากงานวิจัยพบว่าโดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจมีลำดับดังนี้ คือ สมรรถนะ (Competence) หลักคุณธรรม (Integrity) ความสามารถพยากรณ์ได้ (Predictability) และความเมตตากรุณา (Benevolence)

1. การยึดถือหลักคุณธรรม หมายถึงความเข้าใจของผู้ที่ให้ความไว้วางใจยอมรับต่อบุคคลที่ถูกไว้วางใจความเชื่อส่วนบุคคลที่ถูกไว้วางใจมีจิตสำนึกที่ดีมีการกระทำที่คงเส้นคงวามีการสื่อสารที่ดีน่าเชื่อถือความสัมพันธ์ระหว่างการยึดถือหลักคุณธรรมและความไว้วางใจเกี่ยวพันกับความเข้าใจของผู้ให้ความไว้วางใจ (Trustor) ต่อผู้ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ว่าเป็นผู้ยึดมั่นต่อ

หลักการที่ผู้ให้ความไว้วางใจยอมรับความเชื่อว่าผู้ได้รับความไว้วางใจเป็นผู้มีความยุติธรรมอย่างยั่งยืน (Mayer et al. 1995) ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Mayer et al. 1995; Butler 1991; Shaw 1997; Shockley-Zalabak Ellis and Winograd 2000; Dirks and Ferrin 2002; Dietz et al. 2006; Burke et al. 2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

2. ความเมตตา กรุณา คือสิ่งที่ผู้ได้รับความไว้วางใจได้รับความเชื่อจากผู้ให้ความไว้วางใจว่าเป็นผู้ต้องการทำความดีหลีกเลี่ยงจากความเห็นแก่ตัวจากผลประโยชน์ความเมตตา กรุณาแสดงถึงผู้ได้รับความไว้วางใจแสดงความรักใคร่ผูกพันบางประการต่อผู้ให้ความไว้วางใจเช่นผู้ได้รับความไว้วางใจแสดงความต้องการช่วยเหลือผู้ให้ความไว้วางใจ โดยมีได้หวังผลประโยชน์ตอบแทนแม้ว่าผู้ได้รับความไว้วางใจมิได้ถูกร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ให้ความไว้วางใจ (Mayer et al. 1995) ความเมตตา กรุณาเป็นปัจจัยที่พบบ่อยที่สุดเป็นอันดับสองรองจากปัจจัยการยึดถือหลักคุณธรรม (Mayer et al. 1995) ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Burke et al. 2007; Dietz et al. 2006, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

3. สมรรถนะ คือความรู้ของบุคคลทักษะความสามารถการตัดสินใจและอื่น ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์รวมทั้งการช่วยเหลือผู้อื่นในการเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ (Reina and Reina 1999) และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อผลการปฏิบัติงาน (Hartog 2003) ส่วน Mayer et al. (1995) เรียกปัจจัยนี้ว่าความสามารถคือกลุ่มของทักษะสมรรถนะ และลักษณะอำนาจที่บุคคลมีอิทธิพลในขอบเขตเฉพาะบางประการขอบเขตของความสามารถเฉพาะที่ผู้ได้รับความไว้วางใจมีสมรรถนะสูงในเทคนิคหรือทักษะบางด้านปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Butler 1991; Mishra 1996; Mayer et al. 1995; Dietz et al. 2006; Burke et al. 2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

4. ความสามารถพยากรณ์ได้เป็นความคงเส้นคงวาหรือความมั่นคง (Consistency) และความสม่ำเสมอของพฤติกรรม (Dietz et al. 2006) ความคงเส้นคงวาในคำพูดและการกระทำเป็นปัจจัยสำคัญเพราะช่องว่างระหว่างคำพูดและการกระทำทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ (Feldheim, 2001) สำหรับ Robbins (2005) กล่าวว่าเป็นการสร้างความเชื่อถือความสามารถในการทำนายและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้และแสดงบทบาทพฤติกรรมทั้งคำพูดและการกระทำอย่างสอดคล้องเสมอปลายไม่เปลี่ยนแปลงแม้ว่า Mayer et al. (1995) จะไม่ได้ระบุว่าปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจแต่พวกเขาได้ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถพยากรณ์ได้และความไว้วางใจอย่างชัดเจนโดยแทรกอยู่ในปัจจัยทั้งสามตามโมเดลของเขา (Mayer et al. 1996) ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Dietz et al. 2006; Mishra 1996; Rempel Holmes and Zanna 1985; Bernthal 1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

ความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจในองค์กร คือความรู้สึกความมั่นใจและการสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์กรเป็นความเชื่อที่องค์กรต้องซื้อตรงและสร้างความผูกพัน (Gilbert and Tang 1998) ความไว้วางใจในองค์กรเป็นพื้นฐานจากผลของโครงสร้างสังคมในการลดความไม่แน่นอนและให้ความรู้สึกมั่นคงต่ออนาคตซึ่งแตกต่างกับความไว้วางใจในผู้นำตรงที่ความไว้วางใจในองค์กรไม่มุ่งเจาะจงที่บุคคล (Person-Specific) แต่เจาะจงที่สถานการณ์ (Situation-Specific) (McKnight et al. 2006, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความเชื่อของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับคน (เช่นกฎระเบียบการกำกับและสัญญา) เป็นสถานที่ที่ทำให้บุคคลคาดหวังต่อความสำเร็จในอนาคตความไว้วางใจในองค์กรเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรทั้งเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาระบบขององค์กรกลุ่มงานและผู้บริหารระดับสูง

หากองค์กรสามารถสร้างความไว้วางใจกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรจนกระทั่งวัฒนธรรมองค์กรที่มีความไว้วางใจเป็นพื้นฐานที่สำคัญเป็นวัฒนธรรมองค์กรแห่งความไว้วางใจจนกล่าวได้ว่าองค์กรแห่งนี้เป็น “องค์กรแห่งความไว้วางใจ” หมายถึงพนักงานภายในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความไว้วางใจต่อองค์กรของตนพนักงานมีความรู้สึกมั่นใจและพร้อมให้การสนับสนุนทุ่มเทแก่องค์กรอย่างไม่มีเงื่อนไข แม้ว่าจะต้องรับความเสี่ยงก็ตาม (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้นำกับความไว้วางใจในองค์กร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้นำกับความไว้วางใจในองค์กรพบว่าความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความไว้วางใจในองค์กรได้ (Bernthal 1995) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chiaburu and Marinova (2006) ที่ทำการศึกษาศักยภาพในสหรัฐอเมริกาพบว่าความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กรและการศึกษาของ Aryee Budhwar and Chen (2002) ทำการวิจัยเก็บข้อมูลจากข้าราชการในอินเดียพบว่าความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเวลส์พบว่าความไว้วางใจในผู้นำและความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน (Gould-Williams 2003) และการศึกษาขององค์กรภาคเอกชนเกี่ยวกับการจัดการน้ำในออสเตรเลียพบว่า ความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร (Kiffin-Petersen and Cordery 2003, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) งานวิจัยเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจใน

องค์การขององค์การภาครัฐ (หน่วยงานดับเพลิงของเทศบาล) และภาคเอกชน (อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์) ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าความไว้วางใจในผู้นำและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการศึกษาความไว้วางใจในผู้นำและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนพบว่าความไว้วางใจในผู้นำและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐสูงกว่าภาคเอกชน (Perry and Mankin 2007, อ้างถึงใน เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์การ (เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2540) กล่าวได้ว่าถ้าองค์การประกอบด้วยผู้นำแห่งความไว้วางใจหรือพนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำย่อมส่งผลให้พนักงานไว้วางใจต่อองค์การด้วยเช่นกัน รวมทั้งความสำคัญของความไว้วางใจที่มีผลอย่างยิ่งต่อศักยภาพในการแข่งขัน และความอยู่รอดขององค์การดังนั้นควรศึกษาการสร้างและพัฒนาคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้นำแก่ผู้นำหรือผู้นำในทุกระดับขององค์การ เพื่อเป็นผู้นำแห่งความไว้วางใจ (Trusted Leader) (Denhardt 2008; Galford and Drapeau 2003; Tracy and Morin 2001, อ้างถึงใน เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) โดยเฉพาะในองค์การภาครัฐภาวะผู้นำที่น่าไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความน่าไว้วางใจต่อองค์การภาครัฐ (Denhardt 2008) และเพื่อสร้างองค์การแห่งความไว้วางใจเป็นองค์การที่มีความไว้วางใจเป็นพื้นฐานสำคัญทั้งความไว้วางใจระหว่างบุคคลและความไว้วางใจในองค์การจนกระทั่งความไว้วางใจเป็นวัฒนธรรมขององค์การซึ่งวัฒนธรรมองค์การเป็นพลังที่มองไม่เห็นและสังเกตด้วยตาไม่ได้แต่อยู่เบื้องหลังกิจกรรมต่างๆขององค์การ (Shafritz and Ott 2001 p. 361, อ้างถึงใน เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) วัฒนธรรมองค์การส่งผลทำให้เกิดเป้าหมายที่ชัดเจนและความไว้วางใจในผู้นำ (Weber 2001) ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจให้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งย่อมนำไปสู่ “องค์การแห่งความไว้วางใจ” ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมวัฒนธรรมความไว้วางใจเป็นพื้นฐานซึ่งจักส่งผลดีเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์การและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์การ (เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่จะทำให้้องค์การประสบความสำเร็จได้นั้นมีหลายปัจจัยความผูกพันต่อองค์การเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ได้รับความสนใจเนื่องจากมีแนวคิดและงานวิจัยมากมายที่สนับสนุนว่าเมื่อบุคคลในองค์การใดมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะเป็นผลดีต่อองค์การ ทำให้องค์การนั้นมีการ

บริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จได้ง่ายและรวดเร็วเป็นความได้เปรียบทางธุรกิจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร ไว้ดังนี้

Steers (1991) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น โดนแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ซึ่งแสดงออกได้จาก

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
3. ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรต่อไป

Eisenberger and others (1991: 52) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกของบุคลากร ที่รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กร มีผลทำให้บุคลากรมีความอดสาหะ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์กร

Mowday and others (1982: 27) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดี

Meyer and Allen (1997) ความผูกพันเป็นอารมณ์ของพนักงานในการยึดถือองค์กร และเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ตกลงยินยอมทำตามบรรทัดฐานในองค์กร

Ashkanasy, Wilderom and Peterson (2000) ความผูกพันต่อองค์กรมีการให้ความหมายที่หลากหลายทั้งการศึกษาในด้านสังคมจิตวิทยาและองค์กร การให้คำนิยามมีการเน้นคุณค่า บรรทัดฐาน ผลกระทบ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ที่เป็นส่วนของวัฒนธรรมองค์กร

บุษยาณี จันทรเจริญ (2538: 14) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กรเป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีต่อสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

พรพรรณ ศรีธีรวงศ์ (2541: 21) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าเป็นความรู้สึก ๆ ที่มีต่อองค์กร โดยการแสดงออกในหลายวิธีเช่น มองเห็นว่าเป้าหมายขององค์กรเปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเอง ทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์กรแม้ว่าจะมีหน่วยงานอื่นเสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์กรของตนก็ตาม

จากการศึกษาคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร การที่บุคคลมีความรู้สึกกลมกลืน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจเกิดความรู้สึกในงานที่ตนเองได้ปฏิบัติ เพื่อความสำเร็จขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

องค์กรใดสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร จะทำให้องค์การนั้นมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากการลาออกที่น้อยลง สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1991) บุคคลากรจะมีความรู้สึกต้องการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร องค์กรจะได้รับความร่วมมืออย่างดีจากบุคลากร มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายต่างๆขององค์กร อีกทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมพนักงานพนักงานใหม่อีกด้วย ความผูกพันต่อองค์กรจึงได้รับความสนใจ และมีความสำคัญต่อทุกองค์กร

Steers (1991) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน เพราะ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆแต่ก็จะอยู่ได้อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

Hellrigel and others (2001) กล่าวว่า ผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการขาดงานน้อยลงและทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรโดยตรงและมีผลทางบวกต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กร

จากแนวความคิดของนักวิชาการข้างต้นความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ผลลัพธ์ก็คือการประสบผลสำเร็จขององค์กรอย่างรวดเร็วอีกทั้งยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ถึงอัตราการโยกย้าย การลาออก ของบุคลากรในองค์กรได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ลักษณะส่วนบุคคลในงานวิจัยของ Bruning and Snyder (1983, อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ปรุ้มพรวิวัฒน์ 2554) พบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้น ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือพนักงานอาวุโส และมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานของเขา มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าที่ผ่านมา พบว่าพนักงานหญิงมีระดับความผูกพันน้อยกว่าพนักงานชาย

ลักษณะงานที่กำหนด ในงานวิจัยของ Klein (1987, อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ปรุ้มพรวิวัฒน์ 2554) พบว่า ความพอใจในงานของแต่ละบุคคล คือความพอใจในหัวหน้างานของเขา ในความยุติธรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงานและความรู้สึกถึงการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรในเรื่องสวัสดิการ ผลตอบแทนที่มากขึ้น จะทำให้มีการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้น

โอกาสและช่องทางใหม่ ๆ การทำงานของพนักงานในงานวิจัยของ Bateman and Strasser (1984, อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ปรุ้มพรวิวัฒน์ 2554) พบว่า การรับรู้ช่องทางในการค้นหางานอื่น ๆ ที่มากขึ้น และความต้องการทางเลือกในงานใหม่ ๆ ที่มากขึ้น จะส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

Curry (1986, อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ปรุ้มพรวิวัฒน์ 2554) พบว่า ระดับความสามารถรับผิดชอบในงานและมีความเป็นเอกภาพ ทำให้พนักงานต้องให้ความสนใจในงานมากขึ้น และทำให้มีการแสดงถึงความผูกพันในงานที่สูงขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่น้อยและความตึงเครียดในงานและความเกี่ยวข้องกับงานที่มีความกำกวม จะมีแนวโน้มที่ทำให้ระดับความผูกพันลดลง

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีดังนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของอายุของบุคคล อายุงาน เพศ ตำแหน่งงาน ความสนใจในงานและระดับการศึกษา ซึ่งอาจจะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมและลักษณะขององค์กรในแต่ละพื้นที่งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะวิจัยกรณีศึกษาบริษัทเอกชน

Mowday (1982) ได้สรุปผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลอย่างน้อยใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ทฤษฎีการจูงใจค้นพบว่า ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน เช่น ระดับของการจูงใจ บทบาทที่ชัดเจนและความสามารถในการปฏิบัติงาน แม้เราไม่อาจคาดเดาได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน แต่เราสามารถคาดเดาได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมี

อิทธิพลต่อปริมาณของความพยายามที่พนักงานทุ่มเทให้กับงาน และความพยายามนี้ย่อมจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงอย่างแน่นอน

2. ความผูกพันกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับสูง ต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรยาวนานขึ้น จึงคาดเดาได้ว่า น่าจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และมีการค้นพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันที่เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

3. ความผูกพันกับการขาดงานของพนักงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีสิ่งจูงใจหรือสิ่งเร้าให้มีส่วนร่วมและมีแนวโน้มของอัตราการขาดงานต่ำ ทั้งนี้ เพราะพนักงานพวกนี้ต้องการสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสิ่งจูงใจหรือสิ่งเร้าดังกล่าวจะคงอยู่ แม้ว่าพนักงานนั้นจะไม่มีความรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ เช่น พยายามไม่รู้สึกรอบในเนื้องานที่ทำแต่มีความรู้สึกว่าการที่ทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนเป้าหมายอันมีค่า ซึ่งก็คือสุขภาพอนามัยของประชาชน พวกเขาจะมีส่วนร่วมในงาน จึงกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลที่สำคัญต่อการจูงใจให้กับพนักงานมาทำงาน

4. ความผูกพันกับการลาออกจากงาน (Turnover) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกจากงานได้ดีที่สุด กล่าวคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงต้องการคงอยู่กับองค์กรและทำงานมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น แนวโน้มที่จะละทิ้งองค์กรต่ำ ในทางกลับกันพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง

Meyer and Allen (1997: 538-539) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกที่มีของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

จากทั้ง 3 ลักษณะดังกล่าว ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการลาออกจากงาน แต่ความผูกพันทั้ง 3 ลักษณะ ก็มีความแตกต่างในพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกละและความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานและความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมมีระดับของความสัมพันธ์ที่ลดน้อยลงมา ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องคาดว่าจะไม่น่าจะมีความสัมพันธ์ ด้วยเหตุนี้องค์การควรหว่านไถ่ที่จะรักษานักงานไว้โดยทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพวกเขาสูงขึ้น โดยพิจารณาถึงธรรมชาติของความผูกพันต่อองค์การที่พวกเขาอยู่เป็นอย่างดี (จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554)

พิมลรัตน์ สมบูรณ์ชนผล (2546: 22-23) ได้แบ่งแนวคิดความผูกพันออกเป็น 3 แนวคิด คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ กลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกละของบุคคลที่รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันในองค์การในแนวคิดนี้ คือ Steers and Poter (1991) ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์การไว้ 3 ประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ประการที่สอง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ และประการสุดท้าย ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การต่อไป

2. แนวความคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของพฤติกรรม โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คน ๆ นั้นผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างถี่ถ้วนแล้วหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์การไป ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสีย ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจจะได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดนี้ คือทฤษฎีที่เรียกว่า Side bet Theory ของ Becker (1960)

3. แนวความคิดทางด้านการเกี่ยวข้องกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันในองค์การว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานของสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันในองค์การ ซึ่งก็คือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะกระทำ ความผูกพันในองค์การจึงเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

ค่านิยมเกี่ยวกับงาน (Work Values) Elizur (1984, อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554) ได้อธิบายค่านิยมว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล ค่านิยมเป็นบรรทัดฐานในการตัดสินใจหรือเลือกที่จะดำเนินพฤติกรรม ซึ่งจะแตกต่างไปจากเป้าหมายหรือทัศนคติ เนื่องจากค่านิยมจะเป็นระดับของการคาดคะเนถึงความสำคัญของการดำเนินพฤติกรรมในแต่ละบุคคล George and Jones (1997, อ้างถึงใน จิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554) ได้ให้ความหมายของค่านิยม เป็นโครงสร้างความรู้หรือกรอบแนวคิดในการพิจารณาว่า สิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีหรือเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ โดยบุคคลจะสร้างหรือตัดสินใจเลือกค่านิยมจากลักษณะการกระทำหรือเหตุการณ์ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ต้องการหรือไม่ต้องการ ซึ่งแตกต่างไปจากเป้าหมาย เนื่องจากค่านิยมไม่ใช่ความตั้งใจทั้งหมดที่เกิดขึ้น แต่เป็นแนวทางที่ค่อนข้างถาวรในการดำเนินพฤติกรรมค่านิยมโดยทั่วไปกับค่านิยมเกี่ยวกับงานมีความหมายร่วมกันในแง่ของสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อในสิ่งที่ปรารถนาหรือพฤติกรรมที่ต้องการแต่ความแตกต่างกันนั้นอยู่ที่ค่านิยมเกี่ยวกับงานนั้นไม่ใช่บรรทัดฐานในการดำเนินชีวิต แต่เป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับงาน โดยให้ความสำคัญกับผลที่ได้จากการทำงาน ขณะที่บรรทัดฐานจะเกี่ยวกับสิ่งที่ควรจะทำ สิ่งใดที่บุคคลอื่น ๆ คาดหวังให้บุคคลนั้นทำ และอะไรคือสิ่งที่บุคคลนั้น คาดหวังจะได้จากคนอื่น ๆ ดังนั้นค่านิยมเกี่ยวกับงานจึงมีความเฉพาะเจาะจงมากกว่าค่านิยมทั่ว ๆ ไปที่บุคคลมีอยู่การศึกษาในมิติของค่านิยมเกี่ยวกับงานในครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาโดยมีความเชื่อว่า บุคคลสร้างพันธะสัญญาหรือแสดงถึงความจำเป็นเกี่ยวกับงานของเขาอย่างไร โดยแสดงให้เห็นโดยการอุทิศเวลาในการทำงานเท่าที่เป็นไปได้ (จิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554)

ความทุ่มเทในงาน (Job Involvement) หมายถึงเป็นการรู้จักหรือความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ตนเองทำอยู่ในปัจจุบันเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับลักษณะทางจิตที่แสดงออกทางการรู้จักและความเชื่อที่มีลักษณะเฉพาะเกี่ยวกับงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความต้องการ (Needs) ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งบุคคลจะรับรู้เกี่ยวกับความต้องการความพึงพอใจ (Needs-Satisfying) เกี่ยวกับงานของตน Kanungo (1982) ความทุ่มเทในงาน จึงหมายถึงการที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจและมีความต้องการในงานที่ตนเองทำอยู่นั้นนอกจากนั้น Blau (1985) ยังได้ให้ความหมายของความทุ่มเทในงานว่าหมายถึงระดับความรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน และ Morrow (1983) ยังได้กล่าวว่าความทุ่มเทในงาน หมายถึงความหมกมุ่นของบุคคลในกิจกรรมที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ และบุคคลจะเกิดความทุ่มเทในงาน เมื่อเขารู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในงานนั้น และให้ความสนใจว่างานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าแห่งตน (Self-Esteem) และกลายเป็นการรับรู้ตน (Self-Concept) ที่คงอยู่อย่างต่อเนื่องโดยการทุ่มเทในงานนั้นเป็นการทุ่มเทในงานที่มีความเฉพาะเจาะจงในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และหมายรวมถึงระดับความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งจะแตกต่างจากความรู้สึกมีส่วนร่วมหรือความทุ่มเทในงานต่างๆไป ซึ่งจะเป็นความเชื่อเกี่ยวกับคุณค่าของงานในชีวิต ที่มักเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรมและการถ่ายทอดทางสังคมที่บุคคลได้รับ Kanungo (1982) การทุ่มเทในงานจึงหมายถึงความเชื่อและการรับรู้เกี่ยวกับงานที่เกิดขึ้นอย่างชั่วคราว แม้ว่าจะเกี่ยวเนื่องกับอิทธิพลจากความเชื่อที่เป็นบรรทัดฐาน หรือเกิดจากอิทธิพลของประสบการณ์ในอดีต ความทุ่มเทในงานเป็นลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่ต้องการทุ่มเทให้กับงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554)

ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) หมายถึง เจตคติของบุคคลเกี่ยวกับวิชาชีพหรืออาชีพของตน โดยคำว่าอาชีพ (Career) นี้มีนิยามที่เฉพาะเจาะจงลงไป ซึ่งแตกต่างจากคำว่า “งาน” (Work) โดยทั่ว ๆ ไปที่มักใช้ในความหมายที่กว้างมากกว่า เพื่อให้ได้ความหมายของความผูกพันในอาชีพตามนิยามของ Blau จึงเป็นเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับ “อาชีพ” ซึ่งรวมไปถึง “วิชาชีพ” ที่บุคคลทำอยู่ โดยวิชาชีพนั้นเป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพอีกทีหนึ่งความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันในงาน และความผูกพันในองค์กรนี้มีความแตกต่างกันในเรื่องของนิยามที่ต่างมีความหมายเฉพาะของตนทั้งสามคำนี้มีความหมายเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน Carson and Bedeian (1994, อ้างถึงใน จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554) ได้ให้คำนิยามความผูกพันในอาชีพ ว่าเป็นแรงจูงใจของบุคคลที่จะทำงานในลักษณะอาชีพที่ตนเองเลือก และสนใจและดำรงอยู่ในบทบาทอาชีพที่ตนเองเลือกโดยองค์ประกอบของความผูกพันในอาชีพนี้ ประกอบไปด้วยความรู้สึกใกล้ชิดผูกพันกับอาชีพที่ตนเองทำ ความต้องการความก้าวหน้า และบรรลุตามเป้าหมายในอาชีพนั้น และการต่อต้านหรือกำจัดอุปสรรคในอาชีพที่มีอยู่ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ (Blau 1985, อ้างถึงใน จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554)

ความผูกพันในองค์กร (Organizational Commitment) Buchanan (1974, อ้างถึงใน จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ 2554) ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กร ไว้ว่า เป็นความเกี่ยวพันยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน (Identification) มีความภูมิใจในองค์กร และการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กรมีความภักดีต่อองค์กร การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป Steers and Porter (1979) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผู้ศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และการศึกษาความผูกพันเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McGree และ Ford (1987) กล่าวคือแนวคิดการศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) เป็นการศึกษาด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร คือบุคคลมี

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและเป้าหมายขององค์กร มีความผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนแนวคิดการศึกษาความผูกพันเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเชิงพฤติกรรม อันเป็นผลเนื่องมาจากกระทำในอดีต ซึ่งบุคคลได้ลงทุนลงแรงในองค์กรได้สร้างผลงานไว้แล้วไม่สามารถนำกลับคืนมาได้ จึงไม่ยอมเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรถ้าจะไปทำงานที่อื่น โดยคิดว่าไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป ทำให้บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในเรื่องค่านิยมเกี่ยวกับงาน (Work values) ความทุ่มเทในงาน (Job Involvement) และความผูกพันในอาชีพ (Careers Commitment)

จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2554) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกหรือสถานะทางจิต (Psychological Status) ของบุคคลที่มีต่อองค์กร อธิบายได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ทางจิตใจที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของตนเองมีความสอดคล้องกับองค์กรทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรเป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจบุคคลที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของบุคคลที่มีต่อองค์กร คือบุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นหน้าที่หรือความผูกพันที่สมาชิกต้องปฏิบัติต่อองค์กรจากผลการวิจัยที่ผ่านมาจะพบว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแนวโน้มว่าจะคงอยู่ทำงานกับองค์กรเป็นเวลานานเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์กรเนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานและลักษณะผู้นำที่สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานและการปรับตัวขององค์กรรวมทั้งมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย และการลาออกจากงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะตอบแทนองค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การให้ความช่วยเหลือองค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และพบว่าบุคคลที่มีความยึดมั่น

ผูกพันด้านจิตใจสูง จะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลว่าอยากอยู่ (Want to) บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่หรือด้านการลงทุนสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลว่าจำเป็นต้องอยู่ (Need to) และบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลว่าควรอยู่ (Ought to)

3. ความผูกพันด้านการคงอยู่หรือความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึงการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มองความผูกพันในรูปของพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติต่อองค์กร มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน เกิดจากการที่บุคคลนั้นพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลเสียของการละทิ้งการเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร เท่ากับ บุคคลนั้นลงทุนกับองค์กรมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการลงทุนกับองค์กร ซึ่งหากบุคคลรับรู้ว่าตนเองยังได้กำไร และสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กรมีความคุ้มค่าก็จะยังคงอยู่กับองค์กรแต่ถ้ารู้สึกว่าการลงทุนไปมากกว่าหรือไม่คุ้มค่าก็จะตัดสินใจออกจากองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยสรุปได้ว่า เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลโดยตรงต่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพโดยที่องค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า กล่าวคือ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับที่สูงและมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถและความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน นำความสำเร็จมาสู่องค์กรอย่างความรวดเร็ว

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2553) กล่าวว่าหากองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยทั้งองค์กรภาครัฐภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนนำผลการศึกษาไปพัฒนาคุณลักษณะที่นำไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาขององค์กรในทุกระดับก็จะทำให้ผู้นำทุกระดับขององค์กรเป็นผู้นำที่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามและหากองค์กรปลูกฝังคุณลักษณะดังกล่าวแก่ผู้นำในทุกระดับขององค์กรจนกระทั่งผู้นำเหล่านั้นเป็น “ผู้นำแห่งความไว้วางใจ” ย่อมส่งผลดีต่อความไว้วางใจในองค์กรด้วยและหากองค์กรต่าง ๆ มุ่งมั่นพัฒนาให้ความไว้วางใจให้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและแข็งแกร่งจนองค์กรนั้น ๆ เป็น “องค์กรแห่งความไว้วางใจ” ย่อมส่งผลดีอย่างยิ่งแก่องค์กรเพราะความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลดีต่อองค์กรหลายด้าน ได้แก่ เกิดความพึง

พอใจในงานการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การความผูกพันกับองค์การการลาออกหรือคงอยู่กับองค์การและผลการปฏิบัติงานประโยชน์หรือผลดีเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การทุกประเภท

จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยพบว่าผลลัพธ์ที่ดีของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจภายในองค์การส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตของพนักงานและความผูกพันต่อองค์การ (Nyhan and Marlowe 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและผลงานในหลายด้าน ทั้งการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูลความขยัน การยุติความขัดแย้ง ความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งผลงานส่วนบุคคลและผลงานของหน่วยงาน (Mathebula 2004; Korsgaard Brodt and Whitener 2002, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) สอดคล้องกับแนวคิดของ Deluga 1995; Dirks and Ferrin 2001; Flaherty and Pappas 2000; Robinson (1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) กล่าวว่าผลของความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน การเป็นพนักงานที่ดีขององค์การความผูกพันต่อองค์การ การลาออกจากองค์การและผลการปฏิบัติงานและ (Dirks and Ferrin 2002, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ศึกษางานวิจัย ความไว้วางใจ โดยวิธีการ Meta-Analysis พบว่าผลของความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในสารสนเทศ และการลาออกที่ลดลง การเป็นพนักงานที่ดีและผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ศึกษาความไว้วางใจในองค์การของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในประเทศไทย (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมใน ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนในประเทศไทย และ (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณรูปแบบการสำรวจที่มีแบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพว่ามีความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ หรือพนักงานองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน จำนวน 2,542 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน มีความแตกต่างกันโดยองค์การภาคเอกชนมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมา คือ องค์การภาครัฐวิสาหกิจและภาครัฐบาลมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด ส่วนความไว้วางใจในองค์การภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนมีความแตกต่างกันโดยที่องค์การภาคเอกชนมีความไว้วางใจในองค์การมากกว่าองค์การภาครัฐและองค์การภาครัฐวิสาหกิจ

2. ความไว้วางใจในองค์การทั้งโดยภาพรวมองค์การภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน มีความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยึดถือหลักคุณธรรม ความเมตตา กรุณา สมรรถนะ ความสามารถพยากรณ์ได้ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์และความยุติธรรมในระบบ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวม คือ สมรรถนะ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ การยึดถือหลักคุณธรรม ความเมตตา กรุณา ความสามารถพยากรณ์ได้ และความยุติธรรมในการแบ่งปัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาครัฐ คือ สมรรถนะ ความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ ความเมตตา กรุณา การยึดถือหลักคุณธรรมและความสามารถพยากรณ์ได้ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาครัฐวิสาหกิจ คือ สมรรถนะ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์และความสามารถในการพยากรณ์ได้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาคเอกชน คือ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ สมรรถนะและการยึดถือหลักคุณธรรม

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวม คือ ความยุติธรรมในระบบ ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์และสมรรถนะ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การภาครัฐ คือ ความยุติธรรมในระบบ ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและสมรรถนะ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐวิสาหกิจ คือ ความยุติธรรมในระบบ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ ความยุติธรรมการปฏิบัติ สมรรถนะและการยึดถือหลักคุณธรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การภาคเอกชน คือ ความยุติธรรมในระบบ ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปันและความสามารถพยากรณ์ได้

รูก เจริญลาภ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กรกลุ่มธุรกิจอินฟอร์เมชันแอนด์คอมมิวนิเคชันโมบาย บริษัทซีเมนส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ หน่วยงาน ประสบการณ์ทำงาน และ ระดับตำแหน่ง และปัจจัยตามแนวคิดของ Shaw ได้แก่วิธีการสำเร็จในผลงาน ความตรงไปตรงมา และการแสดงความเอาใจใส่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทซีเมนส์ในกลุ่มธุรกิจสื่อสารไร้สายจำนวน 170 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ร้อยละ, ความถี่, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบสหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) One-Way ANOVA และ วิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับตำแหน่ง SG5-SG6 และอยู่ในแผนก Service พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความสำเร็จในผลงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความตรงไปตรงมาโดยรวมในระดับปานกลาง และ พนักงานมีการแสดงความเอาใจใส่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ หน่วยงานความสำเร็จในผลงาน และการแสดงความเอาใจใส่ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. หน่วยงาน ความสำเร็จในผลงาน และ การแสดงความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจภายในองค์กร
2. ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง ความตรงไปตรงมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจภายในองค์กร

ศรัณยา เตังรัง (2552) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การธุรกิจสื่อสารไร้สายภาคเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 237 คนโดยวิธีการทางสถิติ SPSS ในการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานต่อองค์กรมากที่สุดรองลงมาความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร และมีความผูกพันด้านความต่อเนื่องต่อองค์กรตามลำดับ

2. พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด รองลงมาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจิตใจ และด้านสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือมากที่สุด รองลงมาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านสภาพอ่อนน้อม และด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาเท่ากันและด้านการให้ความร่วมมือ ตามลำดับ

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาคม ไตรพยัคฆ์, พ.ต.อ. (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส ทำให้ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสารเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ ของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยประชากร แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษาวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะดังกล่าว คือ การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำการวิจัย 2 รูปแบบมาเชื่อมโยงกัน ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือและวิทยานิพนธ์รวมทั้งเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิด ทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และแบบประเมินความไว้วางใจในองค์การของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) สร้างและได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว และแบบประเมินความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2540) ที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990) โดยเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2540) และอุทิศ เตชะพุดติ (2541) ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว มาใช้ในงานวิจัยนี้

ขั้นตอนที่ 3 ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ของแบบประเมิน

ขั้นตอนที่ 4 ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 ทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2. ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 336 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของยามานะ (Yamane) (สุทธรม รัตนโชติ 2551: 95) โดยใช้ระดับความผิดพลาดและจำนวนประชากร จะหาได้จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ระดับความผิดพลาด (0.05)

แทนค่าได้

$$n = \frac{336}{1 + 336(0.05^2)}$$

$$n = 183$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต้องไม่ต่ำกว่า 183 คน โดยทำการเพื่อความผิดพลาดของข้อมูลที่ 10% ซึ่งงานวิจัยนี้ ได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 215 ชุด แต่มีผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 213 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 213 คน

3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

3.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบประเมินเพื่อสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2554 ถึง 30 มกราคม 2555 โดยใช้แบบประเมินความไว้วางใจผู้บังคับบัญชา และแบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) และแบบประเมินความผูกพันต่อองค์กรของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) โดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบประเมินทันทีที่ได้รับแบบประเมินคืนจากผู้ตอบแบบประเมินทุกรายก่อนนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และสรุปผล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสาร บทความทางวิชาการ ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่น ๆ จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และข้อมูลเปิดในอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และแบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) และแบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2540) ที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) โดยเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2540) และอุทิศ เตชะพลูดี (2541) ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ของแบบประเมินแล้วนำมาใช้สำหรับงานวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ประสบการณ์ทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน สถานภาพสมรส และรายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเรื่องความไว้วางใจของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่ง ได้แก่ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ ความไว้วางใจในองค์กร

ข้อคำถามในส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้สเกล 7 ระดับ (1-7) โดยให้คะแนน 1, 2, 3, 4, 5, 6, และ 7 ตามระดับในการตอบ ผู้ตอบจะตอบคำถามว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยต่อข้อคำถามมากน้อยเพียงใด หากเป็นข้อคำถามเชิงบวกจะเรียงคะแนนจาก 1 ไป 7 ตามลำดับ และหากเป็นข้อคำถามเชิงลบจะเรียงคะแนนจาก 7 ไป 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่ง ทั้ง สามด้าน ดังนี้ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ข้อคำถามในส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้สเกล 5 ระดับ (1-5) โดยให้คะแนน 1, 2, 3, 4, และ 5 ตามระดับในการตอบ ผู้ตอบจะตอบคำถามว่า ผู้ตอบมีความคิดเห็นด้วยต่อข้อคำถามมากน้อยเพียงใด หากเป็นข้อคำถามเชิงบวกจะเรียงคะแนนจาก 1 ไป 5 ตามลำดับ และหากเป็นข้อคำถามเชิงลบจะเรียงคะแนนจาก 5 ไป 1 ตามลำดับ

5. เกณฑ์การประเมินผล

5.1 การวัดระดับตัวแปร

คือความไว้วางใจในองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแต่ละตัวแปรดังกล่าวข้างต้นมาหารด้วยจำนวนข้อคำถามของแบบประเมินแต่ละตัวแปร เพื่อปรับค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากันให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงเดียวกัน คือมีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 7 จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มระดับสูง กลุ่มระดับปานกลางและกลุ่มระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงแต่ละระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา 2547: 35-39, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1 ถึง 3.00 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.01 ถึง 5.00 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 5.01 ถึง 7.00 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มระดับสูง

5.2 การวัดระดับตัวแปร

คือ ความผูกพันต่อองค์การ มีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 5 เรียงลำดับความคิดเห็นตามมาตราวัดลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด 2543: 99 - 100)

ตารางที่ 3.1 ความหมายของทัศนคติตามแนวทางลิเคิร์ท

คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
ตอบ 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน	ตอบ 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน
ตอบ 4 หมายถึงเห็นด้วย ได้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน	ตอบ 4 หมายถึงเห็นด้วย ได้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ตอบ 3 หมายถึงไม่แน่ใจ ได้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน	ตอบ 3 หมายถึงไม่แน่ใจ ได้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ตอบ 2 หมายถึงไม่เห็นด้วย ได้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน	ตอบ 2 หมายถึงไม่เห็นด้วย ได้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ตอบ 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน	ตอบ 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปรความหมายของค่าเฉลี่ยตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นตามระดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1 ถึง 2.33 จัดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 ถึง 3.67 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 ถึง 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับสูง

5.3 เกณฑ์ในการกำหนดระดับความสัมพันธ์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน เป็นดังนี้ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0 ถึง 0.29 มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 ถึง 0.70 มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 ถึง 1.00 มีระดับความสัมพันธ์สูง

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตามกัน ส่วนถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

5.4 เกณฑ์ในการระบุปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

เพื่อศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร มีอำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีการการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Multiple Regression Analysis)

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบประเมินที่ใช้ในการวิจัย มาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กร และแบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบประเมินไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 ท่านคือ อาจารย์.ดร.กฤษฎา พ็ชรวานิช อาจารย์.ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต อาจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และนักศึกษาปริญญาโทคณะวิทยาการจัดการ สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งสิ้น 15 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและประเมินข้อคำถามแต่ละข้อ

คำถามของแบบสอบถามทุกข้อคำถามว่า มีความครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ แล้วผู้วิจัยนำผลการประเมินที่ได้มาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ตามสมการการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังนี้

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)
R	หมายถึง	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ค่า +1	หมายถึง	ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
ค่า 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้
ค่า -1	หมายถึง	ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. ทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) จำนวน 30 ราย โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของคอนบาร์ด (Cronbach) โดยที่ $\alpha \geq 0.60$ (สุธรรม รัตนโชติ 2551: 128)

3. นำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงและความความเชื่อถือได้ ทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) จำนวน 30 ราย โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของคอนบาร์ด (Cronbach) โดยที่ $\alpha \geq 0.60$ ได้ผลการประเมินดังนี้

แบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ได้ค่าเท่ากับ 0.76

แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กร ได้ค่าเท่ากับ 0.93

แบบประเมินความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ได้ค่าเท่ากับ 0.88

โดยแบ่งตามด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก ได้ค่าเท่ากับ 0.82 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ได้ค่าเท่ากับ 0.86 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้ค่าเท่ากับ 0.65

ซึ่งจากค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังกล่าว มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของคอนบาร์ด (Cronbach) $\alpha \geq 0.60$ จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยนี้ได้

7. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงระยะเวลาดำเนินงาน

รายการ	2554							2555				
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
ศึกษาความเป็นมาและความสำคัญ				→								
ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง				→								
เก็บและรวบรวมข้อมูล							→					
วิเคราะห์ข้อมูล										→		
สรุปผลการวิจัย										→		
นำเสนอผลงานวิจัย											→	
ทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์											→	

8. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของตัวอย่าง เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน

8.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคะแนน ในการจำแนกผลวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

8.3 การทดสอบค่าที (t test)

ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลค่าถามเป็นรายข้อ และเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

8.4 ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่เป็นความแตกต่างที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

8.5 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

8.6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน

(Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับและความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรตามคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน รวมไปถึงศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พร้อมทั้งระบุข้อเสนอแนะในบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การรายงานผลการศึกษาวิจัยนี้นำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาเชิงพรรณนา
2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง
3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
4. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. การศึกษาเชิงพรรณนา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินเพื่อตอบและสรุปผลตามวัตถุประสงค์งานวิจัย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานตามคุณสมบัติส่วนบุคคลของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 213 คน สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน
ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ประสบการณ์ทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึง
ปัจจุบัน สถานภาพ และรายได้สุทธิต่อเดือน

N = 213

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	196	92.0
	หญิง	17	18.0
อายุ	20 - 25 ปี	17	8.0
	26 - 30 ปี	87	40.8
	31 - 35 ปี	51	23.9
	36 - 40 ปี	41	19.2
	41 - 45 ปี	14	6.6
	มากกว่า 46 ปี	3	1.4
ระดับการศึกษา	มัธยมปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ	23	10.8
	อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	133	62.4
	ปริญญาตรี	44	20.7
	ปริญญาโท	13	6.1
แผนกที่ปฏิบัติงาน	ฝ่ายผลิต	152	71.4
	ส่วนสนับสนุนการผลิต	52	24.4
	ฝ่ายสนับสนุนงานด้านการบริหารการผลิต	9	4.2
ระดับตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติงาน (Operator Level)	150	70.4
	ระดับบังคับบัญชา (Staff Level)	59	27.7
	ระดับผู้บริหาร (Management Level)	4	1.9
ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้	1 - 5 ปี	84	39.4
	6 - 10 ปี	70	32.9
	11 - 15 ปี	29	13.6
	16 - 20 ปี	27	12.7
	มากกว่า 20 ปี	3	1.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

N = 213

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ในอดีตจนถึงปัจจุบัน	1 - 5 ปี	46	21.6
	6 - 10 ปี	69	32.4
	11 - 15 ปี	46	21.6
	16 - 20 ปี	42	19.7
	มากกว่า 20 ปี	10	4.7
สถานภาพ	โสด	79	37.1
	สมรส	120	56.3
	หม้าย	5	2.3
	หย่า	9	4.2
รายได้สุทธิต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	41	19.2
	10,001 - 19,999 บาท	103	48.4
	20,000 - 29,999 บาท	23	10.8
	30,000 - 39,999 บาท	23	10.8
	มากกว่า 40,000 บาท	23	10.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 213 คน เป็นเพศชายที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 196 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และเป็นเพศหญิงที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

อายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และอายุมากกว่า 46 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 มีจำนวนน้อยที่สุดตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ

จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8 และระดับปริญญาโทจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 6.1 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดตามลำดับ

แผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า แผนกฝ่ายผลิตจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ แผนกที่เกี่ยวข้องกับส่วนสนับสนุนการผลิต จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ แผนกที่เป็นส่วนสนับสนุนงานด้านการบริหารการผลิตมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ระดับปฏิบัติงานมีจำนวนมากที่สุดจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 ระดับบังคับบัญชาจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และ ระดับผู้บริหารจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-15 ปีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานในทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่า มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-15 ปี ที่มีจำนวนเท่ากันคือ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16-20 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 20 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า มีสถานภาพสมรส จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 สถานภาพหย่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และสถานภาพหม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

รายได้สุทธิต่อเดือน พบว่า มีรายได้สุทธิต่อเดือนระหว่าง 10,001-19,999 บาท จำนวน 103 คน ร้อยละ 48.4 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 41 คน ร้อยละ 19.2 และมีรายได้สุทธิต่อเดือนเท่ากันสามระดับคือ ระหว่าง 20,000-29,999 บาท รายได้ระหว่าง 30,000-39,999 บาท และ รายได้มากกว่า 40,000 บาท ระดับละ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.1 ชำงต้น สรุปได้ว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.0 เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 62.4 ปฏิบัติงานในแผนก ฝ่ายผลิตมากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 71.4 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.4 มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทแห่งนี้พบว่า ระหว่าง 1-5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีประสบการณ์การทำงานในทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ระหว่าง 6-10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 และมีรายได้สุทธิต่อเดือนมากที่สุด ระหว่าง 10,001-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.4

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่าง ๆ คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่าง ๆ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	5.60	0.92	สูง
ความไว้วางใจในองค์กร	5.06	0.92	สูง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก	3.56	0.53	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง	3.56	0.68	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	3.31	0.66	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม	3.48	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่าง ๆ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 จัดอยู่ในระดับสูง ความไว้วางใจในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 จัดอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 จัดอยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 จัดอยู่ในระดับปานกลาง

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

จะมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2.1.1 เพศที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐาน เพศต่างกันคือเพศชายกับเพศหญิง มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันหรือไม่โดยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) ดังนี้

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ		t	Sig
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	5.91	5.78	0.56	0.58
ความไว้วางใจในองค์กร	5.11	4.48	2.78**	0.01
ความผูกพันต่อองค์กร	3.51	3.13	3.31**	0.00

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าเพศหญิงมีค่าที่เท่ากับ 2.78 และ 3.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่พนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

2.1.2 อายุที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.71	5	0.74	0.87	0.50
	ภายในกลุ่ม	176.10	207	0.85		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	7.68	5	1.54	1.86	0.10
	ภายในกลุ่ม	170.75	207	0.83		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.35	5	0.07	0.31	0.91
	ภายในกลุ่ม	46.62	207	0.23		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่าง

2.1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.270	3	0.09	0.11	0.96
	ภายในกลุ่ม	179.54	209	0.86		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	9.34	3	3.11	3.85**	0.01
	ภายในกลุ่ม	169.08	209	0.81		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.63	3	1.54	7.61**	0.00
	ภายในกลุ่ม	42.34	209	0.20		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่มีความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ปัจจัย	ระดับการศึกษา	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
		(1)	(2)	(3)	(4)
ความไว้วางใจ ในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	5.62	5.05	4.87	4.85
	(1) มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ			0.75*	
	(2) อนุปริญญาหรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง				
	(3) ปริญญาตรี	-0.75*			
	(4) ปริญญาโท				
ความผูกพัน ต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	3.75	3.53	3.24	3.37
	(1) มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ			0.51**	
	(2) อนุปริญญา หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง			0.29**	
	(3) ปริญญาตรี	-0.51**	-0.29**		
	(4) ปริญญาโท				

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เท่ากับ 0.75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับปริญญาตรี เท่ากับ 0.51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับปริญญาตรี เท่ากับ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.1.4 แผนกปฏิบัติงานที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.25	2	0.13	0.15	0.86
	ภายในกลุ่ม	179.55	210	0.86		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	13.69	2	6.85	8.73**	0.00
	ภายในกลุ่ม	164.77	210	0.78		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.41	2	2.70	13.67**	0.00
	ภายในกลุ่ม	41.56	210	0.20		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกที่ต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่มีความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ปัจจัย	แผนกที่ปฏิบัติงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		(1)	(2)	(3)
ความไว้วางใจใน องค์กร	ค่าเฉลี่ย	5.22	4.63	4.88
	(1) ฝ่ายผลิต		0.59**	
	(2) ส่วนสนับสนุนการผลิต	-0.59**		
	(3) ฝ่ายสนับสนุนงานด้านบริหารการผลิต			
ความผูกพันต่อ องค์กร	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.24	3.19
	(1) ฝ่ายผลิต		0.34**	0.40*
	(2) ส่วนสนับสนุนการผลิต	-0.34**		
	(3) ฝ่ายสนับสนุนงานด้านบริหารการผลิต	-0.40*		

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยวิธีทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานส่วนสนับสนุนการผลิต เท่ากับ 0.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยวิธีทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานส่วนสนับสนุนการผลิต เท่ากับ 0.34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ พนักงานฝ่ายผลิตมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานด้านบริหารการผลิต เท่ากับ 0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.5 ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	0.58	2	0.29	0.34	0.71
	ภายในกลุ่ม	179.23	210	0.85		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.87	2	2.44	2.95	0.06
	ภายในกลุ่ม	173.55	210	0.83		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.95	2	0.98	4.55**	0.01
	ภายในกลุ่ม	45.02	210	0.21		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรจําแนกตามระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ปัจจัย	แผนกที่ปฏิบัติงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		(1)	(2)	(3)
ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย			
	(1) ระดับปฏิบัติงาน (Operator Level)		0.21*	
	(2) ระดับบังคับบัญชา (Staff Level)	-0.21*		
	(3) ระดับผู้บริหาร (Management Level)			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจําแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยวิธีทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานระดับบังคับบัญชา เท่ากับ 0.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.6 ประสิทธิภาพงานในบริษัทแห่งนี้ที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ที่ต่างกัน

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	5.54	4	1.39	1.65	0.16
	ภายในกลุ่ม	174.27	208	0.84		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.96	4	0.99	1.18	0.32
	ภายในกลุ่ม	174.46	208	0.84		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.03	4	0.26	1.17	0.33
	ภายในกลุ่ม	45.93	208	0.22		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ที่ต่างกันของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ที่ต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.1.7 ประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันของพนักงานที่ต่างกัน

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.70	4	0.93	1.09	0.36
	ภายในกลุ่ม	176.11	208	0.85		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.64	4	0.16	0.19	0.95
	ภายในกลุ่ม	177.78	208	0.86		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.17	4	0.29	1.33	0.26
	ภายในกลุ่ม	45.79	208	0.22		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันของพนักงานที่ต่างกัน ของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.1.8 สถานภาพที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4.57	3	1.52	1.82	0.15
	ภายในกลุ่ม	175.24	209	0.84		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.39	3	1.80	2.17	0.09
	ภายในกลุ่ม	173.03	209	0.83		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.46	3	0.49	2.23	0.09
	ภายในกลุ่ม	45.51	209	0.22		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพที่ต่างกัน ของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือนที่ต่างกัน

ปัจจัย	กลุ่ม	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.62	4	0.91	1.07	0.37
	ภายในกลุ่ม	176.19	208	0.85		
	รวม	179.81	212			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	8.26	4	2.07	2.52 *	0.04
	ภายในกลุ่ม	170.16	208	0.82		
	รวม	178.42	212			
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.38	4	0.60	2.79 *	0.03
	ภายในกลุ่ม	44.59	208	0.21		
	รวม	46.97	212			

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือนที่ต่างกัน ของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่ ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD เนื่องจากหลังจากการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ไม่พบความแตกต่าง ดังนี้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การจําแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD

ปัจจัย	รายได้สุทธิต่อเดือนจากบริษัท	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ความไว้วางใจในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	5.30	5.10	4.63	5.15	4.83
	(1) ต่ำกว่า 10,000 บาท			0.67**		0.47**
	(2) 10,001-19,999 บาท			0.47*		
	(3) 20,000-29,999 บาท	-0.67**	-0.47*		-0.53*	
	(4) 30,000-39,999 บาท			0.53*		
	(5) มากกว่า 40,000 บาท	-0.47*				
ความผูกพันต่อองค์การ	ค่าเฉลี่ย	3.62	3.52	3.30	3.31	3.43
	(1) ต่ำกว่า 10,000 บาท			0.31**	0.31*	
	(2) 10,001-19,999 บาท			0.22*	0.21*	
	(3) 20,000-29,999 บาท	-0.31**	-0.22*			
	(4) 30,000-39,999 บาท	-0.31*	-0.21*			
	(5) มากกว่า 40,000 บาท					

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความไว้วางใจต่อองค์การจําแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยวิธีทดสอบรายคู่ของ LSD พบว่า พนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-19,999 บาท เท่ากับ 0.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท เท่ากับ 0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-19,999 บาท มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,000-29,999 บาท เท่ากับ 0.47 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 30,000-39,999 บาท มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,000-29,999 บาท เท่ากับ 0.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยวิธีทดสอบรายคู่ของ LSD พบว่า พนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,000-29,999 บาท เท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 30,000-39,999 บาท เท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 10,001-19,999 บาท มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 20,000-29,999 บาท เท่ากับ 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สุทธิต่อเดือน 30,000-39,999 บาท เท่ากับ 0.21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3.1 สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน การทดสอบสมมติฐานความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และ ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และ ความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวม

ปัจจัย	Mean	S.D.	TST	TOT	TAC	TCC	TNC	TOC
TST	5.90	0.92	-					
TOT	5.06	0.92	0.47**	-				
TAC	3.56	0.53	0.37**	0.46**	-			
TCC	3.57	0.68	0.29**	0.32**	0.44**	-		
TNC	3.32	0.66	0.13	0.33**	0.29**	0.31**	-	
TOC	3.48	0.47	0.34**	0.48**	0.72**	0.80**	0.73**	-

** ระดับนัยสำคัญ 0.01

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

TST	หมายถึง	ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา
TOT	หมายถึง	ความไว้วางใจในองค์กร
TAC	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก
TCC	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง
TNC	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน
TOC	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวม

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับ ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และ ความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.47, 0.37, 0.29 และ 0.34 ตามลำดับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานและความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.47, 0.46, 0.32, 0.33 และ 0.48 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความผูกพันต่อองค์การด้าน

ความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานและความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.37, 0.46, 0.44, 0.29 และ 0.72 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับ ใ่วางใจในผู้บังคับบัญชา ความใ่วางใจในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานและความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.29, 0.32, 0.44, 0.31 และ 0.80 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับ ความใ่วางใจในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องและความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ และตามลำดับ 0.33, 0.29, 0.31 และ 0.73 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับ ใ่วางใจในผู้บังคับบัญชา ความใ่วางใจในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ และตามลำดับ 0.34, 0.48, 0.72, 0.80 และ 0.73 ตามลำดับ

4. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

4.1 สมมติฐานที่ 3 ความใ่วางใจในผู้บังคับบัญชา และ ความใ่วางใจในองค์การ

มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ การทดสอบสมมติฐาน ความใ่วางใจในผู้บังคับบัญชา และความใ่วางใจในองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย	B	Beta	t	R ² change
ค่าคงที่	1.97	-	9.89	-
ความไว้วางใจในองค์กร	0.21	0.42	6.15	0.23
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	0.07	0.14	2.11	0.02
Multiple R	0.50			
R²	0.25			
Adjust R²	0.24			
F	34.75			
Sig	0.01			

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) พบว่ามีตัวแปรทั้ง 2 ตัว คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลหรืออำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยความไว้วางใจในองค์กรมีอำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา โดยที่ความไว้วางใจในองค์กรมีค่าอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 23 (R² change เท่ากับ 0.23) และถ้านำปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเพิ่มเข้าไปในสมการ จะมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2 (R² change เท่ากับ 0.02) โดยปัจจัยความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีค่าอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 25 (R² change เท่ากับ 0.25) สามารถสร้างสมการการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร คือ

$$\text{OCT} = 1.97 + 0.21\text{TOT} + 0.07\text{TST}$$

โดยที่

TST	คือ	ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา
TOT	คือ	ความไว้วางใจในองค์กร
TOC	คือ	ความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจอย่างสูงในปัจจุบัน องค์กรที่มีความไว้วางใจในระดับสูง จะทำให้องค์การนั้นมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความสามารถทางการแข่งขันที่สูงภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และความตึงเครียดต่าง ๆ ความไว้วางใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการบรรลุเป้าหมาย ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อภารกิจ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของ องค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร องค์กรจะสามารถ พัฒนาด้วยความรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่ง แห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชนที่อยู่ในสภาพการแข่งขันที่สูงมาก และมี เป้าหมายขององค์กรที่ต้องการเป็นผู้ผลิตยางเพื่อการขนส่งอันดับหนึ่งของโลก

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1. ศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน บริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย
2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจใน องค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจใน องค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ของบริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย
4. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ผลิตยางเพื่อ การขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ พนักงาน บริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย รวมทั้งสิ้น 336 คน

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 213 คน ตามหลักการของยามาเน (Yamane) ที่นัยสำคัญ 0.05

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และแบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) สร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว และแบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2540) ที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) โดยเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2540) และอุทิศ เตชะพุทธิ (2541) ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว มาใช้ในงานวิจัยนี้และตรวจสอบคุณภาพอีกครั้ง โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 18 ท่านคือ อาจารย์.ดร.กฤษฎา พัทธราวิช อาจารย์.ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต อาจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน และนักศึกษานิพนธ์โทคณะวิทยาการจัดการ สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งสิ้น 15 ท่าน ซึ่งผลการประเมินพบว่าทุกข้อคำถามมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และการหาความเชื่อถือได้ด้วยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 30 ข้อมูล พบว่า แบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาได้ค่าเท่ากับ 0.76 แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรได้ค่าเท่ากับ 0.93 แบบประเมินความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ได้ค่าเท่ากับ 0.878 โดยแบ่งตามด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกได้ค่าเท่ากับ 0.82 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องได้ค่าเท่ากับ 0.86 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้ค่าเท่ากับ 0.65

1.3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยนำมาสรุปผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

คุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แสดงได้ดังนี้

1. เพศที่ต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิง มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันแต่

7. ประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตรายเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

8. ประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตรายเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

9. รายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน

มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลิตรายเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า รายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ไม่ต่างกันแต่รายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ 0.34 และ 0.48 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลหรืออำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลดังนี้

1. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

1.1 ด้านเพศ

พนักงานเพศชายกับเพศหญิงของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานเพศชายกับเพศหญิงมีความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แมททิวและซาเจค (Mathieu and Zajac 1990) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านเพศส่งผลเล็กน้อยต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาของบุษยานี จันทรเจริญสุข (2538) ก็พบว่า เพศที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.2 ด้านอายุ

พนักงานที่มีอายุต่างกันของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของมะปราง จันทร (2552) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงาน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยมีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Bruning and Snyder (1983) พบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นอยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือพนักงานอาวุโส มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานของเขา มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อย เช่นกัน

1.3 ด้านระดับการศึกษา พนักงานบริษัทผลิตยาง เพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่มีความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี อาจเป็นผลมาจากบริษัทได้มีการปรับฐานเงินเดือนขึ้นต่ำ 300 บาทต่อวันตามนโยบายขึ้นค่าแรงขั้นต่ำของรัฐบาลในปัจจุบันให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพโดยที่ไม่มีการปรับฐานเงินเดือนให้กับพนักงานระดับ

บังคับบัญชาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เช่นเดียวกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปีที่ 3 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพและพนักงานระดับมัธยมปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุปรียา สโมสร (2544) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการศึกษาของนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน แตกต่างกัน ผลการวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลงานวิจัยของสรายุทธ ปฎิมาประกร (2541) ที่พบว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 มีความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.4 แผนกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่ปฏิบัติงานในแผนกที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่มีความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาในทุกแผนกของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งมีความสามารถสูงทำให้เกิดการยอมรับ และความไว้วางใจต่อผู้ได้บังคับบัญชา แต่พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกที่ต่างกันไม่มีความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน เนื่องจากแต่ละแผนกจะมีระดับความสำคัญต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้จะมีผลต่อการก้าวหน้าในหน้าที่การงานจนทำให้เกิดความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพัน

1.5 ระดับตำแหน่ง

พนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานระดับบังคับบัญชามีความสามารถหลากหลาย มีความต้องการของตลาดแรงงานที่สูง อาจเป็นเหตุทำให้เกิดการเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งมีจำนวนมากในตลาดแรงงานทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงในการเข้าทำงานเป็นผลทำให้การตัดสินใจลาออกนั้นทำได้ยากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิโรจน์ สว่างเดือน (2547) พบว่าระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันและ จิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ที่พบว่า ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.6 ด้านประสบการณ์ทำงาน

พนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้และประสบการณ์ทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปรานอม กิตติคุชฎิธรรม (2538) พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

1.7 ด้านสถานภาพ

พนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ที่พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ธนาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

1.8 ด้านรายได้สุทธิต่อเดือนที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับจิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ที่พบว่าอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ธนาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องของความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรานอม กิตติคุชฎิธรรม (2538) พบว่า อัตราเงินเดือนที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทยศึกษาเปรียบเทียบขององค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจทั้งสองมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรภายใต้สภาวะการแข่งขันอย่างสูงในปัจจุบัน ปัจจัยทั้งสามเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เณลิมชัย กิตติศักดิ์นวิน (2552) ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบขององค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรแต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ธนาคารกลีกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 ที่พบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีรูปแบบของการทำงานที่แตกต่างกันโดยที่พนักงานในบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นพนักงานในฝ่ายผลิต ส่วนพนักงานของบริษัท ธนาคารกลีกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร จึงควรมีการทำวิจัยซ้ำเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะขององค์กรที่เป็นลักษณะของการผลิตกับลักษณะขององค์กรที่เป็นงานสำนักงาน ในเรื่องของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อยืนยันผลที่ได้จากการวิจัยนี้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการบริหาร

1. จากการศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลที่ต่างกัน เพื่อศึกษาระดับของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แต่มีผลต่อระดับ ความไว้วางใจในองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้ปัจจัยทั้งสองคือความไว้วางใจในองค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน และรายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท และ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรเพียงอย่างเดียวคือ ระดับตำแหน่งงาน ดังนั้นในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และความ

ผูกพันต่อองค์กร ในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารควรบริหารควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งความไว้วางใจ และเพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความผูกพันต่อองค์กร อันจะเป็นผลทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายอย่างรวดเร็ว

2. ด้วยความสำคัญของความไว้วางใจที่มีผลอย่างยิ่งต่อศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นควรศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาแก่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำทุกระดับในองค์กรเพื่อเป็นผู้นำแห่งความไว้วางใจ (trusted leader) (Galford and Drapeau 2003, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2553) เพื่อสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความไว้วางใจ ซึ่งในท้ายที่สุดจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยทั้งสามเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเกิดผลดีต่อการบริหารองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร

3. จากผลการศึกษาเรื่องนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีสองปัจจัย คือความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ดังนั้นในการบริหารงานผู้บริหารจะต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความไว้วางใจ คือการทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจต่อองค์กรของตน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นใจและพร้อมให้การสนับสนุน ทুমเทแก่องค์กรอย่างไม่มีเงื่อนไข แม้ว่าจะต้องรับความเสี่ยงก็ตาม และเช่นกันในการบริหารงานผู้บริหารต้องเสริมสร้างให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีคุณสมบัติและความสามารถจนกระทั่งทำให้พนักงานได้บังคับบัญชาทุกระดับเกิดความไว้วางใจในผู้บัญชาของตนเอง อันจะเป็นผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จโดยง่ายอย่างรวดเร็ว

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร กับ ความสำเร็จขององค์กร โดยที่การกำหนดตัวชี้วัดในเรื่องของความสำเร็จของผลงานที่ชัดเจน อันเป็นผลมาจากความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์กร

2. ควรมีการศึกษาระดับความไว้วางใจในผู้ได้บังคับบัญชา ของผู้บังคับบัญชาในระดับที่ต่าง ๆ กัน รวมไปถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้ได้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรกับความสำเร็จขององค์กร

3. ควรมีศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ในองค์กรภาครัฐบาลหรือภาครัฐวิสาหกิจหรือภาคเอกชนในธุรกิจประเภทต่างๆ เพื่อสามารถนำมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

4. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ในองค์กรที่มีลักษณะงานในภาคอุตสาหกรรมกับองค์กรที่มีลักษณะงานสำนักงาน เพื่อศึกษาว่าลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่

5. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ความยุติธรรม ความสุขในชีวิต การขาดงาน และการลาออก

6. ควรมีการศึกษา รูปแบบภาวะผู้นำกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัลยา วาณิชบัญชา. **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

เกศรี ศรีเสถียร. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษตร.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

จิรวัดน์ ปฐมพรวิวัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจ
ในองค์กร และความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. “การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบความโน้มเอียงในการทำงานกับ
องค์การระบบราชการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

_____. “ความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทยศึกษาเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ
ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

_____. “ผู้นำและองค์การแห่งความไว้วางใจ: ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในยุคโลกาภิวัตน์และ
การเปลี่ยนแปลง.” รายงานการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
แห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

ชวลัญญ เหล่าพูนพัฒน์. “ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัว
แปรสื่อ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ณรงค์ สุวรรณอำไพ. “ความผูกพันต่อองค์การของนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหาร
ปืนใหญ่ที่ 1 รักษาพระองค์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

- ทิพวรรณ ศิริคุณ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริณาสานส์, 2535.
- บุษยานี จันทร์เจริญสุข. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ประไพศรี สุทัศน์ ณ อยุธยา และพงษ์ชนัน เหลืองไพบูลย์. การออกแบบและวิเคราะห์การทดลอง. ม.ป.ท., สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด, 2551.
- ปรานอม กิตติคุณภิธรรม. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- มะปราง จันท. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนเรื่องหนึ่ง.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.
- รัตนา ธนฤทธิพร. “ความไว้วางใจกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาการซื้อขายสินค้าปลีกของผู้บริโภคในบุคคลที่มีการศึกษาสูงในเขต กทม.” งานวิจัยเฉพาะเรื่อง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- รุจ เจริญลาภ. “ความไว้วางใจภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ จำกัด กลุ่มธุรกิจสื่อสารเคลื่อนที่.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- ลรัตน์ สมบูรณ์ธนผล. “ความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์ในการทำงานและค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคนไทยและคนญี่ปุ่น ศึกษากรณีบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.

วารุณี คำแก้ว. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.

วิโรจน์ สว่างเลื่อน. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.

สรัญญา จันทรวงทอง. “ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สรายุทธ ปฎิมาประกร. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

สุปรียา สโมสร. “การศึกษาการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2544.

อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

อาคม ไตรพยัคฆ์, พ.ต.อ. “ความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการตำรวจ กองตำรวจสื่อสาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

อุทิศ เตชะพลูดี. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจุดหมายในอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาครัฐ และเอกชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ภาษาต่างประเทศ

- Aryee, S., Budhwar, P.S., and Chen, Z.X.(2002). “Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model.” Journal of Organization Behavior no. 23, (2002) : 267-285.
- Ashkanasy, N.M, P.M. Wilderom, and M.F. Peterson. Commitment and the Study of Organizational Climate and Culture. London : Sage Publications, Inc, 2000.
- Baron, R.A, and J. Greenberg. Behavior in Organizations. 3th ed. Allyn and Bacon, America, 1990.
- Bateman, T.S., and Strasser, S. A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. Academy of Management Journal 27,1 (1984) : 95 – 112.
- Becker . H.S. “Notes on the concept of commitment.” American Journal of Soiology 66, 1 (1960): 32-40.
- Bernthal, P. “A survey of trust in the workplace: Executive summary.” Pittsburgh, PA: Development Dimensions International, 1995.
- Blau, G. J. “A multiple study investigation of the dimensionality of job involvement.” Journal Of Vocational Behavior no. 27 (1985) : 19-36.
- Bruning, N. S., and Snyder, R. A. “Sex and Position as Predictors of Organizational Commitment Acedemy of Management Journal 26, 3 (1983) : 485-491.
- Butler, J. K. “Toward understanding and measuring conditions of trust : Evolution of a conditions of trust inventory.” Journal of Management 17, 3 (1991) : 643-663.
- Burke, C., and other. “Trust in leadership : A multi-level review and integration.” The Leadership Quarterly 18, (2007) : 606-632.
- Cook, J., and Wall, T. New work attitude measures of trust, organizational commitment and need non-fulfillment. Journal of Occupational Psychology, 1980.
- Chiaburu, D.S., and Marinova, S.V.(2006). “Employee role enlargement: Interactions of trust and organizational fairness.” Leadership & Organizational Development Journal 27,3 (2006) : 168-182.

- Creed, W.D., and Miles, R. E. "Trust in organization : A conceptual framework linking organization forms, managerial philosophies, and the opportunity cost of controls. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.)." *Trust in organizations : Frontiers of theory and research*, 1996.
- Gillespie, J. A., and Tang, T. L. "Managing trust during organizational transitions." Paper presented at MBS Alumni, London and New York, 2003.
- Hartog, D. "Trusting others in organizations : Leaders, management and co-worjer. In B. Nooteboom & F.Six (Eds.)." *The trust process in organizations*. Northampton, MA : Edward Elgar, 2003.
- Hosmer, L. T. "Trust : The connecting link between organizational theory and philosophical ethics." *Academy of Management Review* 20, 2 (1995) : 379-403.
- Kanungo, R.N. "Measurement of job and involvement." *Journal of Applied Psychology*, no. 39 (1982) :
- Lewicki, R. J., Mcallister, D. J., and Bies, R. J. "Trust and distrust : New relationships and realities." *The Academy of Management Review* 23, 3 (1998) : 438-458.
- Luhman, N. *Trust and power: Two works by Niklas Luhman*. New York : John Wiley & Sons, 1979.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. "An integrative model of organization trust." *Academy of Management Review* 20, 3 (1995) : 709 - 734.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



คณะวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

15 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบประเมิน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกระผม นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรกำลังดำเนินงานวิจัยเพื่อเสนองานค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ” ในการนี้กระผมขอเรียนว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่สามารถช่วยให้การวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี กระผมจึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้โปรดสละเวลาอันมีค่าตอบแบบประเมินนี้ตามความเป็นจริงที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งอีกทั้งจะช่วยให้ผลการวิจัยนี้น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

กระผมขอรับรองว่าคำตอบของท่านในแบบประเมินนี้ถือเป็นความลับ จะใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้นและไม่มีผลที่ก่อความเสียหายใด ๆ แก่ท่านหรือองค์กรของท่าน รวมทั้งการวิเคราะห์และการเสนอผลการวิจัยกระทำในลักษณะเป็นภาพรวม ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใด ๆ

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา

☐ (1) มัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือต่ำกว่า	☐ (2) มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.
☐ (3) อนุปริญญา หรือ ปวส.	☐ (4) ปริญญาตรี
☐ (5) ปริญญาโท	☐ (6) อื่นๆ ระบุ
4. แผนกที่ปฏิบัติงาน

☐ (1) Production	☐ (2) Quality Obtention or DM
☐ (3) Industrial Engineering	☐ (4) Maintenance or Technical
☐ (5) SP	☐ (6) EP
☐ (7) บัญชีหรือจัดซื้อ	☐ (8) QA หรือ QS
☐ (9) Planning	☐ (10) อื่นๆ ระบุ
5. ระดับตำแหน่งงาน

☐ (1) ระดับปฏิบัติงาน (Operator Level)
☐ (2) ระดับบังคับบัญชา (Staff Level)
☐ (3) ระดับผู้บริหาร (Management Level)
6. ประสบการณ์การทำงานในบริษัทแห่งนี้ ปี
7. ประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ปี
8. สถานภาพ

☐ (1) โสด	☐ (2) สมรส
☐ (3) หม้าย	☐ (4) หย่า
9. รายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท

☐ (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	☐ (2) 10,001-14,999 บาท
☐ (3) 15,000 – 19,999 บาท	☐ (4) 20,000-24,999 บาท
☐ (5) 25,000 – 29,999 บาท	☐ (6) 30,000-34,999 บาท
☐ (7) 35,000-39,999 บาท	☐ (8) 40,000 – 49,999 บาท
☐ (9) 50,000 – 59,999 บาท	☐ (10) 60,000 – 69,999 บาท
☐ (11) 70,000 – 79,999 บาท	☐ (12) 80,000 – 89,999 บาท
☐ (13) มากกว่า 90,000 บาท	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความไว้วางใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความไว้วางใจ		ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	ควรปรับปรุง
1	ข้าพเจ้ามักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานของข้าพเจ้าต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าจะถูกตำหนิก็ตาม			
2	ข้าพเจ้ามักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม			
3	ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น			
4	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะควรจะปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์			
5	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน			
6.	องค์กรนี้มีกลยุทธ์ที่ดีเยี่ยม			
7	องค์กรนี้มีวิสัยทัศน์ดีเยี่ยม			
8	องค์กรนี้ไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญแก่ทุกคนทั่วทั้งองค์กร			
9	องค์กรนี้ให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติเหมือนพนักงานคนอื่นๆ			
10	องค์กรนี้ บุคลากรเต็มใจที่จะรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อการเติบโตขององค์กร			
11	องค์กรนี้มีบรรจุนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน			
12	องค์กรนี้ห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพวกเราอย่างมาก			
13	ข้าพเจ้าเชื่อว่าองค์กรนี้จะทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่ออนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน			
14	ข้าพเจ้ารู้สึกมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรนี้			
15	องค์กรนี้ พนักงานทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี			
16	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรนี้ในการบรรลุเป้าหมาย			
17	ข้าพเจ้าเชื่อว่ากระบวนการต่างๆในองค์กรนี้มีคุณภาพดี			
18	ระบบข้อมูลขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี			
19	ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี			
20	โดยภาพรวมแล้วองค์กรนี้มีระดับความไว้วางใจสูง			

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

	ความผูกพันต่อองค์กร	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	ควรปรับปรุง
1	ข้าพเจ้าพอใจมากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป			
2	ข้าพเจ้าชอบพูดถึงองค์กรของข้าพเจ้าในด้านดีกับบุคคลภายนอก			
3	ข้าพเจ้ารู้สึกอย่างแท้จริงว่า ปัญหาต่างๆขององค์กร คือปัญหาของข้าพเจ้าด้วย			
4	ข้าพเจ้าคิดว่า ข้าพเจ้าคงมีความผูกพันต่อองค์กรอื่นได้มากเท่ากับองค์กรนี้			
5	ข้าพเจ้ามีความรู้สึก “ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวขององค์กรนี้”			
6	ข้าพเจ้ามีความรู้สึก “ไม่ผูกพันทางจิตใจ” กับองค์กรนี้			
7	องค์กรที่ข้าพเจ้าเป็นสมาชิกอยู่ มีความหมายทางจิตใจกับข้าพเจ้าอย่างมาก			
8	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้เท่าไรนัก			
9	ข้าพเจ้าไม่กลัวว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากข้าพเจ้าลาออกจากการ โดยที่ยังไม่มีงานอื่นรองรับอยู่			
10	ถึงแม้ว่าข้าพเจ้าประสงค์ที่จะลาออกเพียงใดก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติแล้วก็เป็นสิ่งที่ยากที่เป็นจริงไปได้			
11	หลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตข้าพเจ้าคงจะยุ่งเหยิงหากข้าพเจ้าตัดสินใจลาออกในตอนนี			
12	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงหากข้าพเจ้าลาออกจากองค์กรในตอนนี			
13	ข้าพเจ้ายังทำงานอยู่ในองค์กรนี้ เนื่องจากความจำเป็นพอ ๆ กันกับความต้องการของข้าพเจ้า			
14	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยเกินไป หากคิดลาออกจากองค์กรนี้			
15	สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น หากลาออกจากองค์กรนี้คืองานใหม่ที่หายากนั่นเอง			
16	ถ้าข้าพเจ้าลาออก ข้าพเจ้าจะต้องเสียสละหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะให้ข้าพเจ้าได้ไม่มากนัก			
17	ข้าพเจ้าคิดว่าคนสมัยนี้เปลี่ยนงานบ่อยเกินไป			
18	ข้าพเจ้าคิดว่าคนเราไม่จำเป็นต้องจงรักภักดีกับองค์กรของคนตลอดไป			
19	ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า “การย้ายจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่งไม่ใช่เรื่องที่ไม่มีจรรยาบรรณ”			
20	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นด้วยจิตสำนึก ข้าพเจ้าจึงอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป			
21	ข้าพเจ้าจะรู้สึกตัวเองทำไม่ถูกนักที่จะลาออกจากองค์กรนี้ ถ้าหากได้รับข้อเสนองานใหม่ที่ดีกว่าเดิม			
22	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงแห่งเดียว			
23	ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดชีวิตการทำงานของเขาจะมีโอกาสต่างๆของชีวิตที่ดีขึ้น			
24	ข้าพเจ้าคิดว่าการเป็น “คนขององค์กร” ไม่มีความหมายสำหรับข้าพเจ้า			

.....ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าของท่านครั้งนี้.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างเพื่อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าของท่านครั้งนี้.....

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

...../...../.....

ภาคผนวก ข

ผลตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบประเมิน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือได้ของแบบประเมินความไว้วางใจใน
ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

ด้าน	ข้อ คำถาม	ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผล พิจารณา	Alpha if Item Deleted	ผลพิจารณา
ความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา	1	1.00	ผ่าน	0.70	ผ่าน
	2	0.93	ผ่าน	0.78	ผ่าน
	3	0.93	ผ่าน	0.67	ผ่าน
	4	0.93	ผ่าน	0.74	ผ่าน
	5	0.93	ผ่าน	0.72	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา เท่ากับ 0.76					
ความไว้วางใจใน องค์กร	1	0.53	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	2	0.87	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	3	0.80	ผ่าน	0.93	ผ่าน
	4	0.93	ผ่าน	0.93	ผ่าน
	5	0.60	ผ่าน	0.93	ผ่าน
	6	0.80	ผ่าน	0.93	ผ่าน
	7	0.67	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	8	0.87	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	9	0.87	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	10	0.67	ผ่าน	0.93	ผ่าน
	11	0.87	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	12	0.93	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	13	0.87	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	14	0.80	ผ่าน	0.92	ผ่าน
	15	0.87	ผ่าน	0.92	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความไว้วางใจในองค์กร เท่ากับ 0.93					

ด้าน	ข้อ คำถาม	ความ เที่ยงตรงเชิง เนื้อหา	ผล พิจารณา	Alpha if Item Deleted	ผลพิจารณา
ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก	1	0.93	ผ่าน	0.81	ผ่าน
	2	0.93	ผ่าน	0.82	ผ่าน
	3	0.93	ผ่าน	0.80	ผ่าน
	4	0.87	ผ่าน	0.82	ผ่าน
	5	0.73	ผ่าน	0.81	ผ่าน
	6	0.53	ผ่าน	0.78	ผ่าน
	7	0.67	ผ่าน	0.76	ผ่าน
	8	0.53	ผ่าน	0.79	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก เท่ากับ 0.82					
ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง	1	0.53	ผ่าน	0.87	ผ่าน
	2	0.60	ผ่าน	0.83	ผ่าน
	3	0.53	ผ่าน	0.86	ผ่าน
	4	0.60	ผ่าน	0.84	ผ่าน
	5	0.73	ผ่าน	0.85	ผ่าน
	6	0.53	ผ่าน	0.85	ผ่าน
	7	0.53	ผ่าน	0.85	ผ่าน
	8	0.60	ผ่าน	0.83	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง เท่ากับ 0.86					
ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน	1	0.53	ผ่าน	0.59	ผ่าน
	2	0.67	ผ่าน	0.73	ผ่าน
	3	0.73	ผ่าน	0.65	ผ่าน
	4	1.00	ผ่าน	0.58	ผ่าน
	5	0.80	ผ่าน	0.60	ผ่าน
	6	0.93	ผ่าน	0.57	ผ่าน
	7	0.80	ผ่าน	0.58	ผ่าน
	8	0.73	ผ่าน	0.65	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เท่ากับ 0.65					
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความผูกพันต่อองค์กรทั้งฉบับ เท่ากับ 0.88					

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



คณะวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

15 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบประเมิน

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกระผม นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณศีลศักดิ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรกำลังดำเนินงานวิจัยเพื่อเสนองานค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร ” ในการนี้กระผมขอเรียนว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่สามารถช่วยให้การวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี กระผมจึงใคร่ขอความกรุณาท่านได้โปรดสละเวลาอันมีค่าตอบแบบประเมินนี้ตามความเป็นจริงที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งอีกทั้งจะช่วยให้ผลการวิจัยนี้น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

กระผมขอรับรองว่าคำตอบของท่านในแบบประเมินนี้ถือเป็นความลับ จะใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้นและไม่มีผลที่ก่อความเสียหายใด ๆ แก่ท่านหรือองค์กรของท่าน รวมทั้งการวิเคราะห์และการเสนอผลการวิจัยกระทำในลักษณะเป็นภาพรวม ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใด ๆ

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายเพิ่มเกียรติ สุวรรณศีลศักดิ์

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
- ☐ (1) มัธยมปีที่ 3ต่ำกว่า ☐ (2) มัธยมปีที่ 6 หรือ ปวช.
- ☐ (3) อนุปริญญา หรือ ปวส. ☐ (4) ปริญญาตรี
- ☐ (5) ปริญญาโท ☐ (6) อื่นๆ ระบุ
4. แผนกที่ปฏิบัติงาน
- ☐ (1) Production ☐ (2) Quality Obtenction or DM
- ☐ (3) Industrial Engineering ☐ (4) Maintenance or Technical
- ☐ (5) SP ☐ (6) EP
- ☐ (7) บัญชีหรือจัดซื้อ ☐ (8) QA หรือ QS
- ☐ (9) Planning ☐ (10) อื่นๆ ระบุ
5. ระดับตำแหน่งงาน
- ☐ (1) ระดับปฏิบัติงาน(Operator Level)
- ☐ (2) ระดับบังคับบัญชา(Staff Level)
- ☐ (3) ระดับผู้บริหาร(Management Level)
6. ประสบการณ์การทำงานในบริษัทแห่งนี้ ปี
7. ประสบการณ์การทำงานทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ปี
8. สถานภาพ
- ☐ (1) โสด ☐ (2) สมรส
- ☐ (3) หม้าย ☐ (4) หย่า
9. รายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท
- ☐ (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ (2) 10,001-14,999 บาท
- ☐ (3) 15,000 – 19,999 บาท ☐ (4) 20,000-24,999 บาท
- ☐ (5) 25,000 – 29,999 บาท ☐ (6) 30,000-34,999 บาท
- ☐ (7) 35,000-39,999 บาท ☐ (8) 40,000 – 49,999 บาท
- ☐ (9) 50,000 – 59,999 บาท ☐ (10) 60,000 – 69,999 บาท
- ☐ (11) 70,000 – 79,999 บาท ☐ (12) 80,000 – 89,999 บาท
- ☐ (13) มากกว่า 90,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความไว้วางใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความไว้วางใจ		ระดับความคิดเห็น						
		ใช่แน่นอน			ไม่ใช่แน่นอน			
		7	6	5	4	3	2	1
1	ข้าพเจ้ามักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานของข้าพเจ้าต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าจะถูกตำหนิก็ตาม							
2	ข้าพเจ้ามักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม							
3	ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น							
4	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะควรปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์							
5	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน							
6.	องค์กรนี้มีกลยุทธ์ที่ดีเยี่ยม							
7	องค์กรนี้มีวิสัยทัศน์ดีเยี่ยม							
8	องค์กรนี้ไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญแก่ทุกคนทั่วทั้งองค์กร							
9	องค์กรนี้ให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติเหมือนพนักงานคนอื่นๆ							
10	องค์กรนี้ บุคลากรเต็มใจที่จะรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อการเติบโตขององค์กร							
11	องค์กรนี้บรรจุนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน							
12	องค์กรนี้ห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพวกเราอย่างมาก							
13	ข้าพเจ้าเชื่อว่าองค์กรนี้จะทำสิ่งที่ดีที่สุดในอนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน							
14	ข้าพเจ้ารู้สึกมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรนี้							
15	องค์กรนี้ พนักงานทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี							
16	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรนี้ในการบรรลุเป้าหมาย							
17	ข้าพเจ้าเชื่อว่ากระบวนการต่างๆในองค์กรนี้มีคุณภาพดี							
18	ระบบข้อมูลขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี							
19	ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี							
20	โดยภาพรวมแล้วองค์กรนี้มีระดับความไว้วางใจสูง							

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ข้าพเจ้าพอใจมากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรนี้ตลอดไป					
2	ข้าพเจ้าชอบพูดถึงองค์กรของข้าพเจ้าในด้านดีกับบุคคลภายนอก					
3	ข้าพเจ้ารู้สึกอย่างแท้จริงว่า ปัญหาต่างๆขององค์กร คือปัญหาของข้าพเจ้าด้วย					
4	ข้าพเจ้าคิดว่า ข้าพเจ้าคงมีความผูกพันต่อองค์กรอื่นได้มากเท่ากับองค์กรนี้					
5	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่า “ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวขององค์กรนี้”					
6	ข้าพเจ้ามีความรู้สึก “ไม่ผูกพันทางจิตใจ” กับองค์กรนี้					
7	องค์กรที่ข้าพเจ้าเป็นสมาชิกอยู่ มีความหมายทางจิตใจกับข้าพเจ้าอย่างมาก					
8	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้เท่าไรนัก					
9	ข้าพเจ้าไม่กลัวว่าจะเกิดอะไรขึ้นหากข้าพเจ้าลาออกจากการงาน โดยที่ยังไม่มีงานอื่นรองรับอยู่					
10	ถึงแม้ว่าข้าพเจ้าประสงค์ที่จะลาออกเพียงใดก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติแล้วก็เป็นสิ่งที่ยากที่จะเป็นจริงไปได้					
11	หลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตข้าพเจ้าคงจะยุ่งเหยิงหากข้าพเจ้าตัดสินใจลาออกในตอนนี					
12	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงหากข้าพเจ้าลาออกจากองค์กร ในตอนนี้					
13	ข้าพเจ้ายังทำงานอยู่ในองค์กรนี้ เนื่องจากความจำเป็นพอๆ กันกับความต้องการของข้าพเจ้า					
14	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยเกินไป หากคิดลาออกจากองค์กรนี้					
15	สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น หากลาออกจากองค์กรนี้คืองานใหม่ที่หายากนั่นเอง					
16	ถ้าข้าพเจ้าลาออก ข้าพเจ้าจะต้องเสียสละหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะให้ข้าพเจ้าได้ไม่มากเท่านี้					
17	ข้าพเจ้าคิดว่าคนสมัยนี้เปลี่ยนงานบ่อยเกินไป					
18	ข้าพเจ้าคิดว่าคนเราไม่จำเป็นต้องจงรักภักดีกับองค์กรของตนตลอดไป					
19	ข้าพเจ้ามีความเห็นว่า “การย้ายจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่งไม่ใช่เรื่องที่ไม่มีจรรยาบรรณ”					
20	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นด้วยจิตสำนึก ข้าพเจ้าจึงอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
21	ข้าพเจ้าจะรู้สึกว่าตัวเองทำไม่ถูกนักที่จะลาออกจากองค์กรนี้ ถ้าหากได้รับข้อเสนองานใหม่ที่ดีกว่าเดิม					
22	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพียงแห่งเดียว					
23	ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดชีวิตการทำงานของเขาจะมีโอกาสต่างๆของชีวิตที่ดีขึ้น					
24	ข้าพเจ้าคิดว่าความเป็น “คนขององค์กร” ไม่มีความหมายสำหรับข้าพเจ้า					

.....ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าของท่านครั้งนี้.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาเติมคำในช่องว่างเพื่อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าของท่านครั้งนี้.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	เพิ่มเกียรติ์ สุวรรณศิลป์ศักดิ์
วันเดือนปีเกิด	21 มิถุนายน 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	189 หมู่ 3 ถ.มัลลย์แมน ต.ลำพญา อ.เมือง จ.นครปฐม 73000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร