

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566



Signature

นางสาวชนนีนันท์ สุริยาวิชญ์

ผู้วิจัย

Signature

รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

Signature

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนพล วีระสา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Signature

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

Signature

สาวตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานวิจัยฉบับนี้สามารถทำเสร็จและสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ และความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลา ให้คำปรึกษา คอยชี้แนะ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง ด้วยใจจริง ที่ได้ตั้งใจช่วยเหลือ และให้ความเอาใจใส่ อีกทั้งยังคอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอและตลอดเวลา ผู้วิจัยประทับใจและซาบซึ้งในความใส่ใจ ห่วงใย และเต็มใจกับการช่วยเหลือทุกด้าน มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการและคณะกรรมการทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์มากขึ้น รวมไปถึง ผู้ทำแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาและให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากในการศึกษาวิจัยและทำให้งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จได้

สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆ น้องๆ สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์การทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยกันจนทำให้งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จได้ด้วยดี รวมไปถึงครอบครัวของผู้วิจัย และน้องๆ เพื่อนๆ ที่คอยเป็นกำลังใจ สนับสนุน และให้การช่วยเหลือที่ดีเสมอมา จนทำให้การศึกษางานวิจัยครั้งนี้สำเร็จและสมบูรณ์ได้ด้วยดี

ชัชชนันท์ สุริยาวิชญ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

THE STUDY OF FACTORS AFFECTING BUILDING TRUST WITH EMPLOYEES IN THE ORGANIZATION.

ชั้นย่นันท์ สุริยาวิชญ์ 6450065

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ชนพล วิจารณ์, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงาน โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนทั่วไป จำนวน 300 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ สติติที่ใช้ได้แก่ สติติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสติติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แบบเพียร์สัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 7 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมจากการตั้งสมมติฐานพบว่า หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ทั้งนี้งานวิจัยยังพบว่า ความเป็นเอกลักษณ์ ความหลากหลาย ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : : ความไว้วางใจต่อองค์กร/ ความผูกพันกับองค์กร/ ประสิทธิภาพในการทำงาน

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ	5
2.1.1 แนวคิดความไว้วางใจ	5
2.1.2 ความหมายของความไว้วางใจ	6
2.1.3 หลักการของความไว้วางใจ	8
2.1.4 ทฤษฎีความไว้วางใจ	10
2.1.5 ความสำคัญของความไว้วางใจ	12
2.1.6 คุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจ	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร	13
2.2.1 แนวคิดของ Joanna Olga Palisziewicz	13
2.2.2 แนวคิดของ John Watson	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย	27
2.4.1 ลักษณะของงาน	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4.2 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	29
2.4.3 ความผูกพันของพนักงาน	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	32
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	36
4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic Data)	36
4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	40
4.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัย (Factor Reliability)	44
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)	45
4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)	47
4.7 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	49
บทที่ 5 การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	50
5.1 การอภิปรายผลการวิจัย	50
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)	52
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป (Suggestions for future research) และ ข้อจำกัดในการทำการวิจัย (Limitations of the study)	54
บรรณานุกรม	56
ประวัติผู้วิจัย	59

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	15
4.1	แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่ม	36
4.2	แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	38
4.3	แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	39
4.4	แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ครั้งที่ 1	41
4.5	แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ครั้งที่ 2	43
4.6	แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปร	44
4.7	การปรับสมมติฐานใหม่ตามผลลัพธ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร	45
4.8	แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation)	46
4.9	แสดงรูปแบบการใช้ข้อมูลในการทำ Linear Regression Analysis	47
4.10	แสดงตัวแบบสรุปพยากรณ์จากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)	47
4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม	48
4.12	แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	49

สารบัญรูปร่างภาพ

รูปภาพ

หน้า

2.1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้นตลอดเวลา นั้นมีสิ่งหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตและธุรกิจ นั่นก็คือ “ความไว้วางใจ” ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญทั้งในการดำเนินชีวิตหรือธุรกิจ เพราะหากเราไร้ซึ่งความไว้วางใจหรือเชื่อใจกันแล้ว อาจส่งผลกระทบอย่างถึงขั้นไม่สามารถทำงานร่วมกันได้

ความไว้วางใจ ยังหมายถึง ความตั้งใจหรือพฤติกรรมที่กระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกของบุคคล ความไว้วางใจเป็นทั้ง ความเชื่อ การตัดสินใจ และการกระทำ (Davis , Schoorman , Mayer & Tan, 2000) และด้วยโลกตอนนี้มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ด้านการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือที่เราเรียกกันว่าโรคโควิด-19 (COVID-19) ที่มีส่วนเข้ามาทำให้มีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลกอย่างมาก ทั้งเรื่องของเศรษฐกิจ การดำเนินชีวิตของทุก Generation ทั้งเด็กหรือผู้ใหญ่ต่างก็ต้องเริ่มปรับตัว และรับมือเข้าสู่ยุค New Normal และนี่เองที่ทำให้เราต้องหันมามองและต้องป้องกัน เพื่อให้เกิดการสร้าง ความไว้วางใจ ทั้งกับตัวเองและคนในองค์กร เพราะพนักงานทุกคนมีสิทธิเลือกบริษัท และองค์กรที่น่าอยู่ เราจึงจำเป็นต้องแข่งขัน เพื่อให้ได้คนที่เก่ง ดี และเหมาะสมเข้ากับองค์กรของเรา

การจะหาคนที่เหมาะสมเข้ามาในองค์กรได้นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ความไว้วางใจจึงเป็นวิธีทางหนึ่งของการสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สำคัญ (Reynolds 1997) HR จึงกลายเป็นส่วนหนึ่ง เพื่อการคัดสรรบุคลากรเข้ามาในบริษัท และที่สำคัญ HR จะต้องคอยดูแล มีความเป็นกลาง รวมถึงต้องเป็นที่ไว้วางใจให้กับพนักงาน ซึ่งเราจะทำอย่างนั้นได้ คือต้องสร้างความไว้วางใจในองค์กร และนี่คือสิ่งสำคัญของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ที่บุคลากรคิดและให้ความสำคัญ ว่ามีปัจจัยใดที่จะสามารถสร้างให้เกิดความไว้วางใจ ให้เป็นบริษัทที่น่าไว้วางใจ ที่พนักงานจะฝากชีวิตไว้ได้ เพราะถ้าหากบุคลากรไม่ไว้วางใจในองค์กรแล้วนั้น การทำงานที่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันหรือการร่วมมือกัน อาจทำให้การบริหารจะยากขึ้นเป็น 2 เท่า

นอกจากนี้ ความไว้วางใจยังมีความสำคัญอีกหลายอย่างๆ มาก เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในศตวรรษที่ 21 (Healey, 2007) ส่งผลต่อรายได้ หรือกำไรขาดทุน ในทุกระดับของ

องค์กร (Davis, Schoorman, Mayer, & Tan, 2000) อีกทั้งพนักงานนั้น ยังไม่ไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการอยู่ในองค์กร การมีความตั้งใจที่มุ่งมั่นต่อความเปลี่ยนแปลง และการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Brown, n.d.) ซึ่งนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึง ต่างกล่าวว่าผลของความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่บริษัท องค์กรต่างๆ ให้มีการทำงานแบบ WFH เพื่อลดจำนวนบุคลากรในการเข้ามาทำงานในบริษัท เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาด หรือลดการติดต่อกันของโรคโควิด-19 ทำให้พนักงานหลายคนต้องเจอกับปัญหาที่ต้องปรับตัว จากการเดินทางไปทำงานที่บริษัทได้เจอเพื่อน แต่กลับต้องทำงานที่บ้าน หรือ แม้แต่เรื่อง Performance ต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ หรือหัวหน้าจะวัดผลงานและติดตามยาก ดังนั้นไม่สามารถรู้ได้เลยว่าพนักงานได้ทำงานที่มอบหมายสำเร็จหรือไม่ หรือยังอยากอยู่กับองค์กรหรือไม่ เพราะทุกอย่างเราจะรับรู้ได้ผ่านทางจอคอม เมื่อมีการ Meeting ผ่านทางโปรแกรม Zoom การสื่อสารก็จะยากขึ้น ทำให้ในบางครั้งบริษัทอาจจะสูญเสีย ความไว้วางใจ ไปโดยที่ไม่รู้ตัว ในหลาย ๆ หน่วยงานจึงต้องเร่งเตรียมความพร้อมและปรับรูปแบบการทำงานให้เหมาะกับสถานการณ์ต่าง ๆ HR เองจึงเป็นกำลังสำคัญในการที่จะช่วยบริษัทในการจัดการ วางแผนและข้ามความเปลี่ยนแปลงนี้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความมุ่งมั่นที่อยากศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจ กับพนักงานในองค์กร เพราะอยากทราบว่าหากองค์กรต้องการสร้างความน่าเชื่อถือ หรือความเชื่อมั่นนั้น พนักงานมองเรื่องอะไรเป็นสำคัญ เพื่อที่เราจะได้รักษาพนักงานที่ทำงานเก่ง ทำงานได้ดี มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้นาน และเกิดการเติบโตไปพร้อมกับองค์กร รวมถึงเพื่อยังลดอัตราการลาออกของคนในองค์กร รวมทั้งเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ HR จะยังต้องดูแล ที่ส่งผลทำให้พนักงานอยากมาทำงาน และอยากสร้างสรรค์ผลงาน เพื่อนำพาบริษัทให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย เพราะในยุคปัจจุบันความสุขของบุคลากรนั้นมีผลต่อการทำงานที่สำคัญมาก ทั้งส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร รวมถึงอีกหลายๆ ปัจจัย เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และองค์กรมีความเข้าใจในพนักงานมากขึ้น ดังนั้นสิ่งนี้จึงเป็นสิ่งที่แสดงว่า ความไว้วางใจ เป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้เป้าหมายของบริษัทสามารถสำเร็จได้ เพราะความไว้วางใจ เป็นรากฐานของบ้านที่ต้องสร้างให้แข็งแรง เมื่อหลังบ้านแข็งแรงพนักงานจะไม่ต้องกังวล สามารถมีความสุข รู้สึกไว้วางใจ ปลอดภัย ได้อย่างมั่นใจเมื่อทำงานอยู่ในองค์กร ซึ่งมีข้อมูลยืนยันถึงความรุนแรงของการขาดความเชื่อใจในผู้นำ ในงานวิจัยของ Perrin ในปี 2003 พนักงาน 1,000 คน ที่ได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับ กลยุทธ์ ผลการดำเนินงาน และความท้าทายในการแข่งขันขององค์กร ครึ่งหนึ่งเชื่อถือ และอีก 25% รู้สึกไม่ไว้วางใจ และในงานวิจัยของ Covey รายงานว่า มีเพียง 49% ของพนักงานที่เชื่อใจในผู้นำระดับสูง และมีเพียง 28% ที่เห็นว่าข้อมูลที่ได้จากผู้นำระดับสูงเป็นที่น่าเชื่อถือ และในการวิจัยของ Blanchard (2010) ในผู้นำ 1,000 คน มี 59% ระบุว่าพวกเขา

ลาออกจากองค์กร เพราะการสื่อสารทำให้ไม่เชื่อใจ และใน Edelman (2014) พบว่า มีเพียง 20% ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เชื่อถือว่าผู้นำทางธุรกิจบอกความจริงและมีการตัดสินใจด้วยจริยธรรมและศีลธรรม และจากผลงานวิจัยของ Wyatt (year) ยังพบว่าองค์กรที่น่าเชื่อถือ จะมีอัตราการลาออกต่ำ และเพราะเหตุนี้พนักงานจึงมีผลงานที่ดี และมีผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นที่องค์กรที่มีความเชื่อใจต่ำถึง 300% รวมถึงการทำงานอย่างเต็มที่เหนือกว่าที่กำหนดไว้ของพนักงาน ต่อผู้นำที่มีความน่าเชื่อถือเมื่อบรรยากาศความเชื่อใจสูงขึ้น การทำงานที่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะมากและดีขึ้น ทำให้องค์กรเติบโตไปข้างหน้า แต่ความน่าเชื่อถืออาจไม่ได้การันตีความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว เพราะก็ยังมีหลายปัจจัยที่นำไปสู่ความยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การขาดความเชื่อใจจะนำไปสู่การบั่นทอน การลดลงของประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของผู้นำสูง และภาวะการณั้แข่งขันทางเศรษฐกิจที่องค์กรต้องแข่งขัน ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้องค์กรล้มเหลว

1.2 คำถามงานวิจัย

- 1.2.1 ความไว้วางใจของพนักงานในองค์กรอยู่ในระดับใด
- 1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานมีความไว้วางใจในองค์กร

1.3 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของพนักงานกับองค์กร
- 1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้าง ความไว้วางใจ กับพนักงานในองค์กร

1.4 ขอบเขตในการทำวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ทำให้พนักงานไว้วางใจในองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตร Cochran (1977) ในการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ เท่ากับ 384 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนธันวาคม 2565 รวมทั้งสิ้น 7 เดือน

1.5 สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

H1: ลักษณะของงานส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

H2: หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

H3: ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบระดับความไว้วางใจของพนักงานต่อองค์กร

1.6.2 ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความไว้วางใจ ในองค์กร

1.6.3 บริษัทสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความไว้วางใจ เพื่อให้พนักงานสามารถอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุขและอยู่กับองค์กรได้นาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร” โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนวรรณกรรม รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความไว้วางใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความไว้วางใจ

2.1.1 แนวคิดความไว้วางใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับความสนใจจากนักวิชาการ ได้ทำการศึกษามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 (Creed & Miles, 1996) ในยุคแรกนั้น ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ได้ศึกษาแรงจูงใจที่สร้างความไว้วางใจ ปัจจุบันนักวิจัยมุ่งสนใจพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ (Lewicki et al., 1998) เพราะความไว้วางใจเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อมนุษย์ การดำเนินชีวิตและองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลความสำเร็จและผลลัพธ์ต่างๆ มากมาย และยังเชื่อได้ว่าความไว้วางใจนั้นเป็นกุญแจสำคัญ ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการร่วมมือต่างๆ ในด้านการสื่อสารของการทำงาน และความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และองค์กร

Luhman (1979) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจที่ได้รับการยอมรับ 2 รูปแบบ คือ 1. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และ 2. ความไว้วางใจในระบบ ความไว้วางใจนั้นเป็นตัวแทนของระดับความเชื่อมั่นหรือความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่ง ในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม โดยงานของ Luhman ได้ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งนั่นคือสิ่งที่องค์กรแสดงถึงการให้เกียรติหรือการยอมรับในคุณค่า และเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน รวมถึงระยะเวลาเพื่อที่จะสร้างความไว้วางใจ และความที่ต้องเกิดจากภายใน ที่มีอิทธิพลมาจากบุคคลและสังคม รวมไปถึงพื้นฐานการกระทำ การแสดงออกของความมั่นคงในพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลกระทำต่อกัน เช่น การแบ่งปัน

ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ความทุ่มเท การร่วมมือ การช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน หรือการยุติความขัดแย้ง ซึ่งแล้วแต่ก่อให้เกิดผลทางบวก และเป็นส่วนที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายพร้อมกันเติบโตได้ในที่สุด นอกจากผลลัพธ์จากการกระทำและแสดงออกแล้ว ยังแสดงออกถึงความรู้สึกต่อองค์กรที่อยู่ทำให้ร่วมกับองค์กรได้อย่างสงบสุข และอยากเติบโตไปกับองค์กร Luhman ยังเสนออีกว่า ความสัมพันธ์ที่เสมอภาคระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานยังส่งผลถึงความไว้วางใจในหัวหน้าที่ถือเป็นอีกสิ่งสำคัญที่ช่วยยึดเหนี่ยว สร้างความมั่นคงปลอดภัย สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นเพื่อให้อุทิศอยู่ร่วมกัน ส่งผลให้ทุกคนไม่กดดัน มีอิสระ พร้อมแสดงความคิดเห็นในการทำงาน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ที่อาจเป็นส่วนหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งนั่นเกิดจากภายในของความสัมพันธ์ ความไว้วางใจทั้ง 2 ด้าน ที่ได้รับทั้งจากบุคคลและสังคม ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กร

2.1.2 ความหมายของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจอันดี ที่เป็นเชิงบวก ในการกระทำต่อผู้อื่น ทั้งในด้านพฤติกรรม คำพูด การสื่อสาร โดยความไว้วางใจเป็นทั้งความเชื่อ การตัดสินใจและการกระทำกระทำโดยไม่หวังผล พร้อมช่วยเหลือกันและกัน แสดงออกอย่างเปิดเผย (Davis , Schoorman , Mayer & Tan, 2000)

Luhan (1979) ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งแสดงถึงระดับความมั่นใจในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่น ให้คุณค่าสำคัญของความไว้วางใจคือ ทำให้บุคคลากรในองค์กรลดความซับซ้อนของการใช้ชีวิตในองค์กร

Mishra (1996) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลนั้น ที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ สนใจ ห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือได้

Rotter (1971) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวัง ความน่าเชื่อถือ ของบุคคลทั้งคำพูด คำมั่นสัญญา และการกระทำที่ ทำให้เกิดความไว้วางใจและเชื่อถือได้

Lewis (1985) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า คือความไว้วางใจต่อกันและกัน (Mutual Trust) คือ ความเชื่อร่วมกัน (Shared Belief) ของบุคคลหรือกลุ่มคน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน อีกทั้งยังหมายถึงความเต็มใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับอีกฝ่ายเมื่อมีความจำเป็น

Mayer, Davis, และ Schoorman (1995) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นความรู้สึกของความเชื่อใจ ความมั่นใจ ความเชื่อถือได้ ด้วยความสมัครใจ ซื่อสัตย์ มั่นคง และยุติธรรม ทั้งบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และยังคาดหวังในการกระทำให้เกิดเป็นสิ่งที่ประ โยชน์ต่อกัน

Reina และ Reina, (1999) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นการที่สองฝ่าย มีความเชื่อมั่น เชื่อตรง จริ่งใจต่อกันและกัน และยังต้องเป็นการกระทำที่ตกลงหรือสัญญาไว้ โดยมีความคาดหวังต่ออีกฝ่าย และไม่ต้องมีการระแวงระวังใด ๆ

Marshall (2000) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะหรือความสามารถของบุคคลอื่น

Robbins (2005) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า มีความสำคัญเฉพาะในด้านจิตใจมีความต้องการ หรือคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่น เช่น คำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ

Golembiewski และ McConkie (1975 อ้างถึงในเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่แสดงถึงการพึ่งพากัน และยังสะท้อนให้เห็นความคาดหวังที่เป็นผลลัพธ์ทางบวก แต่ก็อาจมีความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน ต่อความคาดหวังในผลลัพธ์อีกด้วย

Cook และ Wall (1980 อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นบุคคลที่ยินดี ที่เต็มใจจะแสดงเจตนาที่ดี ทั้งด้านการกระทำที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นผลจากคำพูดหรือการกระทำของบุคคลนั้น

Whitney (1996 อ้างถึงในเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า คือ ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น และความยุติธรรม สัตย์ซื่อในบุคคลหรือสิ่งอื่น ๆ

Reynolds (1997 อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งระดับของความไว้วางใจนั้นยังเป็นค่าที่บ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างองค์กรที่ดี กับองค์กรอื่นทั่วไปที่ไม่มีเรื่องของความไว้วางใจ

Shaw (1997 อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมที่แสดงออกสอดคล้องตรงกันกับความคาดหวัง หรือความต้องการ ในทางบวกของผู้ไว้วางใจ คือการตั้งความคาดหวังว่าบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมในทางที่เราต้องการ

อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า คือ ระดับของความคาดหวัง ความเชื่อถือ และความมั่นใจในความซื่อสัตย์สุจริต ความเปิดเผย และความยุติธรรมของบุคคลหรือกลุ่มคน และยอมทำกระทำตามด้วยความสมัครใจ ด้วยความคาดหวังว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะกระทำตามคำพูด หรือคำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูด หรือภาษาเขียน ในสิ่งที่เป็นประโยชน์

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า คือ ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลที่แสดงถึงความมั่นใจ ความเชื่อใจ ที่มีการสนับสนุนต่อบุคคลหรือองค์กร

เกศินี มั่นปาน (2552) ให้ความหมายเกี่ยวกับความไว้วางใจว่า เป็นความเชื่อมั่นในบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งด้านคุณสมบัติหรือสิ่งต่างๆ จากความจริงที่น่าเชื่อถือ มีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ จงรักภักดี และความเชื่อใจได้ของบุคคลหรือสิ่งนั้นๆ

จากความหมายของความไว้วางใจที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเรื่องของความไว้วางใจว่า เป็นความรู้สึกเชื่อใจ ความมั่นใจ หรือการกระทำที่แสดงออกถึงเจตนาที่ดี เป็นผลลัพธ์ในเชิงบวก และอาจมีความคาดหวังในการกระทำ ที่เป็นประโยชน์ต่อกัน และกัน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นทั้งจากบุคคล หัวหน้างาน หรือต่อองค์กร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดความไว้วางใจของลูแมน (Luhman, 1979)

2.1.3 หลักการของความไว้วางใจ

McAllister (1995) ได้มีการสรุปแนวคิดพื้นฐานไว้อยู่ 2 ประการ ดังนี้

1) ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานมาจากการรู้คิด (Cognition-based Trust) คือ การรับรู้สิ่งที่น่าเชื่อถือจากบุคคลๆ หนึ่ง หรือนายอมรับในสถานการณ์หนึ่ง เพื่อเลือกผู้ที่น่าไว้วางใจ โดยเลือกพิจารณาในสิ่งที่เป็นเหตุเป็นผลที่ดี

2) ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective-based Trust) คือ การแสดงออกถึงอารมณ์ เช่น การดูแล การเอาใจใส่ หรือสิ่งทีกระทำใดๆ ที่แสดงออกให้ผู้ได้รับมีความรู้สึกที่ดี หรือก็คือความผูกพันทางอารมณ์ ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจในความสัมพันธ์

Robbins, (2000) ยังเสนอหลักการที่เป็นขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจได้ ดังนี้

1) ความไม่ไว้วางใจทำให้สูญเสียความไว้วางใจ (Mistrust drives out trust) กล่าวคือ บุคคลที่มักจะแสดงออกโดยการปิดบังไม่เปิดเผยข้อมูล หรือการไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้อื่น อีกทั้งยังแสดงพฤติกรรมหาแต่ประโยชน์ให้กับตนเอง พฤติกรรมเหล่านี้จะมีผลทำให้บุคคลอื่น เกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น

2) ความไว้วางใจก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust begets trust) กล่าวคือ การแสดงออก การสื่อสารของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่ง ที่ต่อหน้าและลับหลังเหมือนกัน ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3) ตำแหน่งสูงขึ้นมักเป็นโอกาสทำในสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจ (Growth offer makes mistrust) กล่าวคือ เมื่อได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น คนเรามากจะฉวยโอกาสในการแสวงหาประโยชน์ หรือการใช้อำนาจ เพื่อส่งเสริมตำแหน่งหน้าที่การทำงานของตนเอง จนลืมไปว่าส่งผลกับความไว้วางใจต่อตัวเอง ผู้อื่น และองค์กร

4) การลดขนาดองค์กรจะทดสอบระดับความไว้วางใจ (Decline or downsizing test the highest levels of trust) กล่าวคือ การลดจำนวนคนหรือขนาดองค์กรลง เช่น การปลดบุคลากรขององค์กรออก อาจทำลายสภาพแวดล้อมและส่งผลต่อบุคลากรที่เหลืออยู่ ทำให้รู้สึกไม่มั่นคง สั่นคลอนในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ทำให้สูญเสียความจงรักภักดี เกิดการระแวงและความไว้วางใจภายในองค์กรได้

5) ความไว้วางใจเสริมสร้างความสามัคคี (Trust increases cohesion) ความไว้วางใจนั้นสำคัญ เพราะเป็นที่ยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันด้วยความเชื่อมั่น เชื่อถือซึ่งกันและกัน เช่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ทุกคนจะมั่นใจได้ว่า เมื่อต้องการความช่วยเหลือเขาจะได้รับสิ่งนั้นแน่นอน และทุกคนจะช่วยเหลือกันเมื่อมีความลำบากเกิดขึ้น ต่างก็จะร่วมหาวิธีแก้ไขปัญหา เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

6) ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง (Mistrusting groups self distrust) กล่าวคือ เมื่อสมาชิกภายในกลุ่มไม่ไว้วางใจกันเอง มักจะเกิดความเคลือบแคลงสงสัยกันเอง การแสดงออกของแต่ละบุคคลจะปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กันและกัน พวกเขาจะไม่ยอมรับ และเงื่อนไขต่างๆ จะเกิดขึ้น โดยตั้งจากความสนใจแต่ของตนเองมากกว่าความต้องการของกลุ่ม ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียที่ทำลายกลุ่มในที่สุด

7) ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต (Mistrust generally reduces productivity) ความไม่ไว้วางใจนอกจากส่งผลกับผู้อื่นแล้ว ยังส่งผลก่อให้เกิดการลดต้นทุนผลผลิตอีกด้วย เช่น อาจเกิดจากที่ภายในกลุ่มหรือองค์กรซึ่งเพราะทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองด้วยการปิดบังข้อมูลข่าวสาร การเล็งในการช่วยคิดแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งและการประสานงานล่าช้า ล้วนแต่เป็นการสร้างไม่ว่าจะเป็น ก็ หรือการก่อให้เกิดบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจ ทำให้เกิดปัญหามากมายหลายอย่างตามมา เสียเวลา เสียต้นทุนในที่สุด

จากหลักการของความไว้วางใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจาก การรู้จัก รู้ชอบ และเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก การแสดงออก ถึงการดูแลเอาใจใส่ อีกทั้งความเชื่อมั่น ยังช่วยให้สมาชิกภายในองค์กรเกิดความสามัคคี เกิดความไว้วางใจ เพื่อเป้าหมายขององค์กรที่จะทำสำเร็จร่วมกัน เพราะหากไม่มีความไว้วางใจ อาจส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งต่อบุคคล และอาจกระทบไปถึงองค์กร ไม่ว่าจะด้านต้นทุนเรื่องเวลา หรือด้านผลผลิตส่งผลมากมาย

2.1.4 ทฤษฎีความไว้วางใจ

การศึกษาของ Luhman, (1979) ให้นิยามความไว้วางใจไว้ว่า คือ สิ่งที่กระทำ หรือ แสดงออกในพฤติกรรมที่ส่งผลประโยชน์ให้กับอีกฝ่าย ด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถ แบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความไว้วางใจแบบไม่มีเหตุผล (Blind trust) คือ ความไว้วางใจที่ไม่มีข้อมูล ที่เพียงพอ จึงไม่ได้มีหลักเหตุผลมาเป็นตัวกำหนดความไว้วางใจที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

ระดับที่ 2 ความไว้วางใจแบบมีแผน (Calculative trust) คือ มีด้านผลประโยชน์ เข้ามาเป็นแผนการเพื่อเป็นตัวตัดสินใจเพื่อดำเนินความสัมพันธ์ต่อไป

ระดับที่ 3 ความไว้วางใจที่สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable trust) คือ การที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง สามารถตรวจสอบการกระทำของอีกฝ่ายได้ เพื่อดูว่าควรค่าแก่การให้ความไว้วางใจหรือไม่

ระดับที่ 4 ความไว้วางใจที่ได้รับจากอีกฝ่ายหนึ่ง (Earned trust) คือ ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจากการกระทำหรือพฤติกรรมการแสดงออกของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่แสดงออกให้อีกฝ่ายรับรู้

ระดับที่ 5 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Reciprocal trust) คือ ความไว้วางใจที่ทั้ง สองฝ่ายมีให้ต่อกันและกัน คือ การที่ทั้งสองฝ่ายต่างแสดงออกถึงความไว้วางใจให้อีกฝ่ายหนึ่ง และอีกฝ่ายก็แสดงออกถึงความไว้วางใจเช่นกัน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของ Luhman ได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจ สามารถเกิดได้จากทั้งสองฝ่าย ตั้งแต่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน จนถึงองค์กร ที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ความไว้วางใจ เป็นการแสดงออกหรือการกระทำที่เป็นความสัมพันธ์ที่ดี ให้อุบลมาอยู่ร่วมกันได้ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสุข ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และได้มีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมาย
3. ความไว้วางใจ เกิดจากการแสดงออกหรือการทำให้อีกฝ่ายรับรู้ รวมถึงผ่านจากประสบการณ์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อถือ เชื่อมั่น

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎีแนวคิดต่างๆ อีกมากที่มีความแตกต่างกัน ในเรื่องของความไว้วางใจ ทางด้านสังคม จิตวิทยา การเมือง เศรษฐกิจ และประวัติศาสตร์ ซึ่งความแตกต่างกันนี้ทำให้มีมุมมองที่ต่างกัน โดยสามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม (Lewicki & Bunker, 1996 อ้างอิงถึงใน ปิยภรณ์ ปัญญาวิช, 2545) ดังนี้ คือ

1. มุมมองของนักทฤษฎีบุคลิกภาพ (The view of personality theorists) เป็นมุมมองที่เน้นเรื่องความแตกต่างทางบุคลิกภาพ จึงเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับความเชื่อ ความหวัง และก่อให้เกิดการพัฒนาของบุคคล เพราะความไว้วางใจนั้นจะถูกสร้างและพัฒนาขึ้นมาจากริบทางสังคม

2. มุมมองของนักสังคมวิทยาและนักเศรษฐศาสตร์ (The view of sociologists and economists) คือ มุมมองที่เป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร (Institutional Phenomenon) ดังนั้น ความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายใน ระหว่างบุคคลในองค์กร หรือตัวองค์กรเอง

3. มุมมองของนักจิตวิทยาสังคม (The view of social psychologists) เป็น มุมมองที่เน้นเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองบุคคล ซึ่งมุมมองนี้มีทั้งผลดีและผลเสีย ดังนั้นความหมายของความไว้วางใจในมุมมองของนักจิตวิทยาสังคม จึงเป็นความคาดหวังในตัวบุคคลที่ดำเนินงานร่วมกัน ทั้งอาจช่วยคงไว้ เสริมสร้าง หรือยับยั้งการพัฒนาความไว้วางใจระหว่างบุคคล

แนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจนั้นมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ และการนำไปใช้ โดย Johns (1996) ได้พัฒนารูปแบบแนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ ที่มุ่งเน้นด้านกระบวนการ (Trust as Process) และผลลัพธ์ไว้ 5 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Assimilation of Information) เป็นการที่บุคคลที่ได้รับมีความไว้วางใจ (Trustee) จากการรับรู้ของผู้ให้ความไว้วางใจ (Truster) โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจ คือ การรับรู้หรือยอมรับในความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งทางด้านอารมณ์สังคม และสิ่งที่สัมผัสได้ อื่น ๆ ที่ผู้ได้รับความไว้วางใจอาจปฏิบัติตนไม่เหมือนเดิมต่อผู้ให้ความไว้วางใจ

ระยะที่ 2 การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นระยะจากการกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจ ถ้าผลออกมาดีทำให้ผู้ให้ความไว้วางใจเชื่อก็จะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพ

ระยะที่ 3 ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจ (Trust Relationship) เป็นผลหลังจากการตัดสินใจ คือ ผู้ให้ความไว้วางใจมีความเชื่อว่าการปฏิบัติตนของผู้ได้รับความไว้วางใจจะเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จึงเกิดสัมพันธภาพของความไว้วางใจขึ้น ซึ่งมีคุณลักษณะ มีการพัฒนาตามธรรมชาติซึ่งอาจมันคงเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้

ระยะที่ 4 ผลที่ตามมาของความไว้วางใจ (Consequences of Trusting) จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ความไว้วางใจอาจมีระดับที่สูงขึ้น ต่ำลง หรืออาจคงไว้เท่าเดิมโดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

ระยะที่ 5 ความไว้วางใจเป็นผลลัพธ์ (Trust as Outcome) เป็นกระบวนการ ซึ่งเกิดจากการประเมินในระยะต่างๆ ก่อนหน้า โดยมีเรื่องของเวลา เป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งอาจจะ เป็นลักษณะคงที่ แตกสลายง่าย หรือเกิดขึ้นชั่วคราว

ดังนั้น การนำแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของ Luhman สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ตั้งแต่บุคคล หัวหน้างาน หรือองค์กร ที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความไว้วางใจในกันและกัน เมื่อความไว้วางใจเกิดขึ้น การทำงานต่าง ๆ การร่วมมือกันจะเกิดขึ้นได้อย่างง่ายดาย ลดปัญหาความขัดแย้ง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้สำเร็จ

2.1.5 ความสำคัญของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อมนุษย์ เพราะมนุษย์ต้องการอยู่ร่วมกันทั้งในชีวิตประจำวันและสังคม รวมถึงในระดับขององค์กรเพื่อประสิทธิผลขององค์กรด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อทางบวกของการทำงาน ให้การผลผลิตของพนักงานและความผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างเข้มแข็ง (Nyhan & Marlowe, 1997) ดังนั้นในงานวิจัยอื่น ๆ แสดงถึงผลของความไว้วางใจ ว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร ความขยัน การยุติความขัดแย้ง ความผูกพัน การแบ่งปันข้อมูล ทั้งผลงานส่วนบุคคลและผลงานของหน่วยงาน (Laka-Mathebula, 2004; Korsgaard, Brodt, & Whitener, 2002) เพราะความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อกิจกรรมขององค์กร ตั้งแต่บุคลากร ผู้นำการกำหนดเป้าหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงงานสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง (Elangovan & Shapiro, 1998; Mayer, 1995)

2.1.6 คุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจ

ความไว้วางใจไม่สามารถเกิดขึ้นได้เองจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ต้องมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน จึงจะเกิดความไว้วางใจได้ และมีระยะเวลาเป็นส่วนประกอบ โดยผู้สื่อสารมีความไว้วางใจผู้อื่นมากเท่าไร ก็เป็นเหมือนการเปิดเผยความรู้สึกตนเองต่อผู้อื่นมากขึ้นเท่านั้น ทั้งจากท่าทาง การแสดงออก และความสามารถ ที่เป็นด้านที่ดี โดยบุคคลที่จะมีความน่าไว้วางใจได้ต้องมีคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ (ณัฐชуда วิจิตรจามรี, 2558)

(1) คุณธรรม (Integrity) คือ ความสัตย์ซื่อ และความจริงใจ กล่าวอีกนัยคือ เวลาเราสื่อสารหรือแสดงออกอะไร ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งปันความคิด ความเชื่อ กับความรู้สึก โดยเราหมายความว่าตามสิ่งที่ได้สื่อสารและแสดงออกไปด้วยความตรงไปตรงมา

(2) ความสามารถ (Competence) คือ การใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเราสามารถช่วยได้ และการขอความช่วยเหลือ เมื่อเราต้องการขอให้ช่วยจากผู้อื่น

(3) ความสอดคล้อง (Consistency) คือ การแสดงออกทางการกระทำให้ความสอดคล้องกับการปฏิบัติในอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานเชื่อในเรา ที่จะดำเนินสิ่งที่เหมาะสม ไม่ย้อนแย้ง กับตัวเอง

(4) ความภักดี (Loyalty) คือ ความซื่อสัตย์ อีกนัยหนึ่ง คือการแสดงออกและสนับสนุนผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าเรายู่ข้างๆ

(5) การเปิดกว้าง (Openness) คือ ความเต็มใจในการแบ่งปัน หรือการรับฟังความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น โดยไม่ตัดสิน เหยาะเหยี้ยความเห็นต่อทุกความคิดเห็น แต่ให้การสนับสนุน หรือการยอมรับแทน การเปิดกว้างเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของความ ใ้วางใจสำหรับพนักงานในองค์กร

จากคุณลักษณะข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่เป็นที่ไว้วางใจ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์ซื่อ จริงใจต่อกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง พร้อมสนับสนุน แบ่งปันความรู้ ความสามารถของตน และไม่ย้อนแย้งในตนเอง ทั้งมีความเชื่อมั่น มีความภักดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รวมทั้งการเปิดกว้าง ไม่ปิดกั้น ความคิดเห็นกับผู้อื่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

ในทางจิตวิทยา ความเชื่อใจเป็นแนวคิดหลายมิติที่ไม่มีคำจำกัดความที่เป็นสากล ซึ่งโดยทั่วไปหมายถึงสภาพจิตใจที่อยู่ภายใต้ผลกระทบจากกระบวนการทางความคิดและอารมณ์ (Lewis & Weigert, 1985; McAllister, 1995; Cummings & Bromiley, 1996; Kramer, 1999; Chowdhury, 2005; Johnson & Grayson, 2005; Paliszkievicz, 2011) ความไว้วางใจทางปัญญา หมายถึงการตัดสินใจที่มีสติของแต่ละบุคคลในการไว้วางใจตามความเชื่อและความรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความสามารถของหุ้นส่วน (McAllister, 1995; Paliszkievicz, 2011) ในทางตรงกันข้าม ความไว้วางใจทางอารมณ์เกิดจากความผูกพันระหว่างบุคคลและทางอารมณ์ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกปลอดภัย การดูแล และความห่วงใยซึ่งกันและกัน (McAllister, 1995; Johnson and Grayson, 2005)

2.2.1 แนวคิดของ Joanna Olga Paliszkievicz

Joanna (2011) ได้ให้แนวคิดเรื่องความไว้วางใจ ได้รับความนิยมนในการวิเคราะห์ของทางวิชาการ ในประเทศที่มีรายได้สูง เพราะด้วยความกังวลเกี่ยวกับการลดลงของความไว้วางใจในรัฐบาลและผู้เชี่ยวชาญ และในประเทศกำลังพัฒนา ความน่าเชื่อถือได้รับการระบุเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น การลงทุน การตลาดเชิงสัมพันธ์ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การเรียนรู้ และ

ความร่วมมือประเภทต่าง ๆ การจัดการความเชื่อถือก็มีความสำคัญมากเช่นกัน การศึกษาจะทบทวน การวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร วัตถุประสงค์ของการศึกษายังเป็นการประเมิน ความก้าวหน้าและความพ่ายแพ้ในการวิจัยเชิงประจักษ์ในปัจจุบันในแง่ของความไว้วางใจในองค์กร การจัดการ บทความนี้จะวิเคราะห์แนวทางเชิงทฤษฎี แนวความคิด และประเด็นการวัดที่ครอบคลุม ในการศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรการจัดการ แม้ว่าความไว้วางใจจะกลายเป็นปัจจัย สำคัญในความสัมพันธ์ขององค์กร แต่ก็ยังมีความท้าทายด้านแนวคิดและระเบียบวิธีที่สำคัญที่จะต้อง เผชิญเมื่อศึกษาแนวคิดที่ซับซ้อนนี้

2.2.2 แนวคิดของ John Watson

ในตอนต้นศตวรรษที่ 20 Watson (1878-1958) ได้เสนอแนวคิดด้านพฤติกรรม ซึ่ง อธิบายได้ว่า พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าและการตอบสนอง ในการศึกษาสิ่ง เร้าและการตอบสนองนั้นจะทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกมาได้ดี

สิ่งเร้า (Stimulus) คือสิ่งที่มากระตุ้นให้ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนอง ส่งผลให้เรา สามารถแสดงออกของพฤติกรรมออกมา เช่น ถ้าบริษัทประกาศ หากพนักงานคนใดสามารถแนะนำ เพื่อนให้มาทำงานกับองค์กรได้จนผ่าน Probation จะมีเงินรางวัลให้ อันนี้ถือว่าเป็นแรงจูงใจให้ พนักงานแนะนำคนเข้ามาร่วมงานกับองค์กร โดยการให้รางวัลสำหรับคนที่แนะนำ ซึ่งรางวัล ดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวในการหาคนที่ดีที่ใช่เข้ามาในองค์กร ดังนั้น รางวัลจึงเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) เพื่อให้พนักงานสร้างพฤติกรรม หรือปฏิกิริยาออกมา

การตอบสนอง (Response) คือ ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นโดยสิ่งกระตุ้น คือ ความตื่นตัวของ พนักงาน เกิดขึ้นเพราะมีสิ่งกระตุ้น คือ เงินรางวัล ดังนั้น ปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมที่พนักงานแสดง ออกมาเพื่อเป็น การตอบสนอง คือ การมองหาเพื่อน หรือ คนรู้จักที่มีความสามารถ เหมาะกับองค์กร เข้ามาทำงาน เพื่อเขาจะได้รับรางวัลดังกล่าว สิ่งที่เกิดขึ้นจะทำให้เราสามารถเข้าใจ ได้ว่า ทำไม พนักงานจึงมีพฤติกรรมในทางบวก เพราะเขาต้องการรางวัล ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็น สิ่งเร้าทำให้ เขาสร้างพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากนั้น Watson ยังให้ความสำคัญอีกว่า พฤติกรรมทุกอย่างของ มนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ การเข้าใจกระบวนการเรียนรู้จะทำให้เราเข้าใจ พฤติกรรมของมนุษย์ได้ อย่างแท้จริง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
1	ศิริลักษณ์ ศรีทอง (2555)	เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความ ไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชาขององค์กรใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	พนักงานในส่วน สำนักงานและ พนักงานในส่วน ฝ่ายการผลิตของ บริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคม อุตสาหกรรม ภาคเหนือ	ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน (ด้านบุรณภาพ, ด้านการมีเจตนาดี, ด้านความสามารถใน งานที่ทำ, ด้านการมีผลงานในอดีตที่ผ่านมา) อยู่ในระดับมาก 2) เพศต่างกัน มีความไว้วางใจด้านความมีบุรณภาพของ ผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจด้านความสามารถในงานที่ ทำของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน และ 3) ตำแหน่งงานต่างกัน มีความไว้วางใจด้านความมีบุรณภาพของ ผู้บังคับบัญชา และ ความไว้วางใจด้านความสามารถในงานที่ทำของผู้บังคับบัญชา แตกต่างกัน ส่วนอายุ การศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ต่างกัน มีความไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
2	สุทธนา สุนทร สถิตย์ (2556)	เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบภาวะผู้นำวัฒนธรรม องค์กร ความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา และความ ไว้วางใจในองค์กรของ บุคลากร เทศบาลนครปฐม	บุคลากรที่ ปฏิบัติงานอยู่ใน เทศบาลนครปฐม	ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ได้แก่ 1.1) บุคลากรที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี - โท มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี 1.2) ข้าราชการมีความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชามากกว่าลูกจ้างประจำ 1.3) บุคลากรที่มีระดับ ตำแหน่ง หัวหน้างาน/ฝ่าย มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรทั่วไป 1.4) บุคลากรที่มีเงินเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มี เงินเดือนตั้งแต่ 10,000 -39,999 บาท ส่วนอายุประสบการณ์ใน การทำงาน สถานภาพสมรสต่างกัน มีความไว้วางใจ ใน ผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน 2) ความไว้วางใจในองค์กร โดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนต่างกัน มีความ ไว้วางใจใน องค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
3	พรชัย ศักดา นุวัฒน์วงศ์ (2562)	ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของ พนักงานในบริษัทที่มีการ พัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ ไทย	พนักงานจากบริษัท ที่มีการพัฒนาอย่าง ยั่งยืนในประเทศไทย ไทย	ผลการวิจัยพบว่าระดับภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม ความ รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และความไว้วางใจของ พนักงานในองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน เกณฑ์สูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทุกคู่ตัวแปรมี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ จากตัวแบบสมการ โครงสร้าง ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางตรง ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญและมี ค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อ สังคมอยู่ในระดับสูงมาก นอกจากนี้ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อ สังคมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจของพนักงานใน องค์กรผ่านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างมี นัยสำคัญ โดยมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำที่ รับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง สุดท้ายความ รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความ ไว้วางใจของพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
4	นัทธ์หทัย เถาตระกูล ปริญ ลักษิตามาศ (2557)	กลยุทธ์การสื่อสารการตลาด ภายในเพื่อเสริมสร้างความ ไว้วางใจและความผูกพันใน ตราโรงแรม	พนักงานโรงแรม ในจังหวัด เชียงใหม่	ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารหรือผู้ประกอบการต้องมีการ สร้างให้พนักงานมีความไว้วางใจและมีความผูกพันกับตรา โรงแรมก่อน โดยผ่านกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดภายใน ร่วมกับการเสริมสร้างให้พนักงานมีความมั่นใจใน ความสามารถของตน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
5	วรรณาท สามารถ (2557)	บุพปัจจัยและความแตกต่างของความเชื่อถือไว้วางใจในทีมและความผูกพันต่อองค์การระหว่างพนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริง : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสายการบิน	พนักงาน 5 สายการบิน แบ่งเป็นสมาชิกในทีมแบบดั้งเดิมและสมาชิกในทีมเสมือนจริง	ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริงมีความเชื่อถือไว้วางใจในทีมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทีมเสมือนจริงมีระดับความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมสูงกว่าทีมดั้งเดิม เมื่อพิจารณาพบว่าพนักงานในทีมเสมือนจริง มีความเชื่อถือไว้วางใจกว่าทีมดั้งเดิมในหลายๆ ด้าน 1. ด้านความสำเร็จผลงานหรือการทำงานสำเร็จ 2. ด้านการแสดงความดูแลเอาใจใส่ 3. ด้านความตรงไปตรงมา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจในทีมดั้งเดิม ประกอบด้วย 4 ปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (1) ทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน (2) ความสามารถในการปรับตัว (3) การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และ (4) ความสัมพันธ์ อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจในทีมเสมือนจริง ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการดังนี้ (1) รูปแบบการทำงานที่มีมาตรฐาน (2) เทคโนโลยีในการสื่อสารที่

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
				<p>รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และ (3) ทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน จากผลการศึกษาดังกล่าวเป็นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจในทีมดั้งเดิมคือ เรื่องของการสื่อสารทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตลอดจนการสร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนทีมเสมือนจริง คือเรื่องเทคโนโลยีในการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
6	สินธุ์นาฏ สร้อยทอง (2562)	อิทธิพลของผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และบทบาทของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลาง:กรณีศึกษาพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำเชิงจริยธรรมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.55) ส่วนความไว้วางใจในตัวผู้นำ อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.48) ส่วนพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลเสียต่อองค์กร และที่ส่งผลเสียต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับต่ำมาก (ค่าเฉลี่ย = 1.38 และ 1.24 ตามลำดับ) สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลเสียทั้ง 2 รูปแบบ พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในตัวผู้นำ ส่วนภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในตัวผู้นำ อย่างไรก็ตามภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมและความไว้วางใจในตัวผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลเสียต่อองค์กร นอกจากนี้พบว่าการเป็นดาวเด่นในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลเสียต่อองค์กร

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
7	จันทนิกา ไตรลักษณ์ (2562)	อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y	บริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง	ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y บริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
8	ปริญฐา กวางคีรี (2565)	การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษา ระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19	พนักงานองค์กรธุรกิจด้านการขนส่ง	ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยของด้านความปลอดภัย ด้านนโยบาย ส่งผลต่อความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยของด้านการรักษาระยะเวลาและความรวดเร็ว การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ และความสะดวกในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยของด้านความรับผิดชอบต่อบริการ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการบริการ ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทย ในช่วงวิกฤติโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
9	ศิริลักษณ์ ศรีทอง	ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	พนักงานจากบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	ผลการวิจัยพบว่าการมีหลัก 4 แก่นแห่งความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานทุกด้านดังนี้คือ ในเกณฑ์ 1 ด้านความมีบูรณาภาพ พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งคือมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูงมากในแบบสอบถามที่ใช้วัด , ส่วนเกณฑ์ 2 ด้านการมีเจตนาดี เกณฑ์ 3 ด้านการมีความสามารถในงานที่ทำและเกณฑ์ 4 ด้านการมีผลงานในอดีตที่ผ่านมาดีนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยในแบบสอบถามคือมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูง
10	กิมพร ลิสมิทธิ์ และ ประพินพา จรัลรัตนกุล (2565)	การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบมีเมตตาคุณาเชิงพุทธและภาวะผู้นำแบบนักปฏิรูปที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรโดยมีความไว้วางใจในผู้นำเป็นตัวแปรส่งผ่าน	พนักงานการเงินในประเทศไทย	ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำแบบเห็นอกเห็นใจชาวพุทธและผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในผู้นำ ($r = .75, .22$ ตามลำดับ) และความมุ่งมั่นขององค์กร ($r = .25, .17$ ตามลำดับ) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 การวิเคราะห์เชิงไกล่เกลี่ยแสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจในผู้นำทำให้เกิดผลดีบางส่วนในการไกล่เกลี่ยสำหรับแบบจำลองความเป็นผู้นำทั้งสองแบบ โดยมีผลทางอ้อมที่แข็งแกร่งกว่า ($\beta = .253$) สำหรับรูปแบบการเป็นผู้นำที่มีเมตตาของชาวพุทธมากกว่าแบบจำลองความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ($\beta = .056$)

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
11	น้ำฟ้า ดิษฐศักดิ์ สุธรรม พงศ์ สำราญ (2559)	ทีมงานคุณภาพที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขต พระปิ่นเกล้า	พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงาน เขตพระปิ่นเกล้า	ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า การให้ความ ไว้วางใจในทีมมีความสำคัญอันดับแรก รองลงมาคือด้านการ แก้ปัญหาในทีม ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ด้านการ ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีม และด้านการติดตามพัฒนาทีม ทั้งนี้ปัจจัยด้านเพศ อายุงาน แผนกในงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อทีมงานคุณภาพของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาภายในทีม เพื่อ รับฟังปัญหาของพนักงานและการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องตรงประเด็นเป็นการสร้างความไว้วางใจในทีม

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลวิจัย
12	ภาวिका พูลเกิด (2560)	ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของ พนักงานช่วงอายุเจนเนอเรชั่น วาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล	พนักงานช่วงอายุ เจนเนอเรชั่น วาย ที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความรู้ความสามารถ เฉพาะทางในงาน ความซื่อสัตย์สุจริต ความกล้า การสร้างและ รักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น และ การรักษาความลับสัญญา ส่งผลต่อความไว้วางใจในทัศนคติของ พนักงานช่วงอายุเจนเนอเรชั่น วาย ที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในระดับ มากถึงมากที่สุด
13	ณัชชา ธงชัย (2563)	ลักษณะงานและความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	พนักงานเอกชนใน เขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	ปัจจัยลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มี ความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยลักษณะงานมีความสำคัญอยู่ในระดับดี โดย ด้านความสำคัญของงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ใน ประเด็นของ งานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและผู้ร่วมงาน และ งานมีประโยชน์ต่อองค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร ที่ผ่านมา พบว่าทั้งหมดศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย อาทิ พนักงานในสำนักงาน (ศิริลักษณ์ ศรีทอง ,2555), บุคลากรในเทศบาล (สุทธนา สุนทรสถิตย์ , 2556) ,พนักงานบริษัท (พรชัย สักดานุวัฒน์วงศ์,2562 ; ศิริลักษณ์ ศรีทอง),พนักงานโรงแรม (นัทธ์หทัย เกาตระกุล และ ปริญ ลักษิตามาศ ,2557) ,พนักงานสายการบิน (วรรณาท สามารถ,2557),พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด (สินิทน์นาฏ สร้อยทอง,2562) พนักงานองค์กรด้านขนส่ง (ปรัชญา กวางศิริ,2565) , พนักงานการเงิน (กิมพร ลีสมิติ และ ประพิมพา จรัสรัตนกุล ,2565),พนักงานธนาคาร(น้ำฟ้า ดิสภักดี และ สุธรรม พงศ์สำราญ ,2559) ,พนักงานเจอเนอเรชั่น วาย (ภาวิดา พูลเกิด,2560) พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร และส่งผลต่อความไว้วางใจซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างที่น่าสนใจในอดีตได้ศึกษาไว้

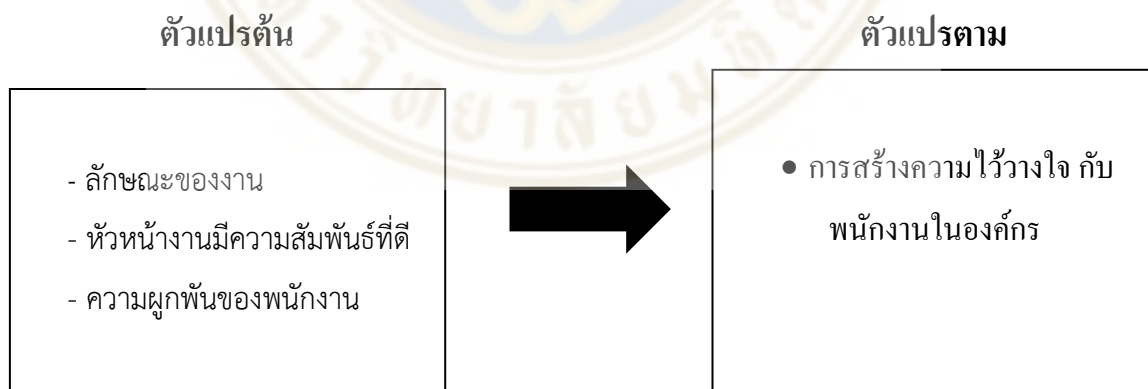
จากการศึกษางานวิจัยในตารางลำดับที่1-3,6,9-10 พบว่ามีการศึกษา ตัวแปรหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี การศึกษา เพศ และอายุ ล้วนส่งผลต่อความไว้วางใจ ซึ่งจากตัวอย่างที่ศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร โดยเริ่มจากหัวหน้างาน มีดังนี้ ด้านความสามารถในงานที่ทำของหัวหน้างาน ด้านความสามารถในงานที่ทำของหัวหน้างาน (ศิริลักษณ์ ศรีทอง ,2555; สุทธนา สุนทรสถิตย์, 2556) ด้านภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม (พรชัย สักดานุวัฒน์วงศ์, 2562) ตัวแปรด้านจริยธรรม ที่ผู้นำมีจริยธรรมอยู่ในระดับสูงส่งผลต่อความไว้วางใจในตัวผู้นำ (สินิทน์นาฏ สร้อยทอง, 2562) ความไว้วางใจแบ่งได้หลายด้าน ด้านบุรณภาพ ด้านการมีเจตนาดี ด้านความสามารถในงานที่ทำและด้านผลงาน (ศิริลักษณ์ ศรีทอง) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (กิมพร ลีสมิติ และ ประพิมพา จรัสรัตนกุล, 2565) ด้านคุณลักษณะของผู้นำ (ภาวิดา พูลเกิด , 2560)

ตัวแปรความผูกพัน ส่งผลต่อความไว้วางใจมีดังนี้ ด้านกลยุทธ์การสื่อสารภายใน ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจและความผูกพัน (นัทธ์หทัย เกาตระกุล และ ปริญ ลักษิตามาศ ,2557)ตัวแปรการสื่อสาร เทคโนโลยี (วรรณาท สามารถ,2557)ตัวแปรหน้าที่การทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน ลำดับที่7-8 (จันทนิภา ไตรลักษณ์,2562)ปัจจัยด้านความปลอดภัย ด้านนโยบาย ด้านระยะเวลาและความเร็ว ด้านการตอบสนอง ด้านความรับผิดชอบ(ปรัชญา กวางศิริ,2565) ด้านประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานเป็นทีม (น้ำฟ้า ดิสภักดี และ สุธรรม พงศ์สำราญ,2559) ปัจจัยลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กร โดยด้านความสำคัญของงาน (ณัชชา ชงชัย ,2563) ทั้งหมดล้วนส่งผลต่อความไว้วางใจ

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยในอดีต พบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ทั้งด้านความสามารถในการทำงาน คุณลักษณะต่างๆ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเป็นการศึกษากับพนักงานในสำนักงานและพนักงานในส่วนฝ่ายการผลิตในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ (ศิริลักษณ์ ศรีทอง, 2555) บุคลากรในเทศบาลนครปฐม (สุทธนา สุนทรสถิตย์, 2556) พนักงานบริษัท (พรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์, 2562; ศิริลักษณ์ ศรีทอง) พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ (นัทธ์หทัย เถาตระกูล และ ปริญ ลักขิตมาศ, 2557) พนักงานสายการบิน (วรรณาท สามารถ, 2557) พนักงานองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (สินิทธิ์ นาฏ สร้อยทอง, 2562) พนักงานองค์กรด้านขนส่ง (ปรัชญา กวางศิริ, 2565) พนักงานการเงิน (กิมพร ลิสมิทธิ์ และ ประพิมพ์พา จรัลรัตนกุล, 2565) พนักงานธนาคารกรุงไทย (น้ำฟ้า ดิศักดิ์ และ สุธรรม พงศ์สำราญ, 2559) และพนักงานเจเนอเรชั่น วาย (ภาวิดา พูลเกิด, 2560) ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษาความผูกพันและลักษณะของงานส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กรมากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติม เพราะงานวิจัยในอดีตยังไม่ค่อยมีการพูดถึง หรือศึกษาว่าความผูกพันและลักษณะของงาน ส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กรอย่างไร

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังที่แสดงในภาพที่ 2.4 ที่จะศึกษา H1 ลักษณะของงาน, H2 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี และ H3 ความผูกพันของพนักงาน ดังนี้



ภาพที่ 2.4 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

2.4.1 ลักษณะของงาน

ลักษณะงาน คือ งานของแต่ละหน้าที่ ซึ่งมีความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งต่างกัน มีทักษะ ความท้าทาย ยากง่ายต่างกันไปในแต่ละงาน จากทฤษฎีของ Hackman และ Oldham (1980) พูดถึงลักษณะงาน มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ลักษณะของงานที่พนักงานในองค์กรจะต้องมีทักษะในการทำงาน เช่น การเจรจา การแก้ไขปัญหา และนำทักษะนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือ ทำกิจกรรม เพื่อให้องค์กรดำเนินองค์กรต้องใช้ทักษะ และความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ หรือในด้านขอการได้อย่างสำเร็จ

ลักษณะของงานที่บุคลากรในองค์กรทำกิจกรรมในหลาย ๆ อย่าง เพื่อให้องค์กรดำเนินการได้อย่างสำเร็จ

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) คือ ลักษณะของงานที่พนักงานในองค์กรแต่ละบุคคลจำเป็นต้องรู้ถึงขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ รวมถึงเป็นผู้ที่ดูแลรับผิดชอบงานนั้น ๆ ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการที่นำไปสู่การเกิดผลงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นงานที่สำคัญส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรหรือทีม ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งในหรือนอกองค์กร เป็นงานจำเป็นที่ต้องทำและจัดลำดับเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ

4. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) คือ การทำงานที่มีลักษณะเปิด ในด้านความคิด การตัดสินใจ หรือ เลือกรับผิดชอบด้วยตัวเราสามารถกำหนดระยะเวลาการทำงานด้วยตัวเอง เพื่อให้งานนั้นออกมาสำเร็จ

5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) คือ ลักษณะของงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับของหัวหน้างาน ซึ่งเป็นผลย้อนกลับเสริม โดยให้หลังการแสดงผลทักษะทันที และ ให้ทุกครั้งหลังการฝึกที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการแสดง เพื่อให้ตนเองเกิดการเรียนรู้ และเกิดการพัฒนา

จากการศึกษาที่ผ่านมา การศึกษาของ ฌัชชา ธงชัย (2563) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ผลย้อนกลับของงาน โดยด้านความหลากหลายของทักษะ มีผลต่อความไว้วางใจ และผูกพันในองค์กรของพนักงาน, ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร, ด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับดี และมีความไว้วางใจและมีความสัมพันธ์ผูกพันที่ดีของพนักงาน และเห็นคุณค่าความสำคัญของงานที่ทำ, ด้าน

ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และสามารถใช้ทักษะที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สามารถประเมินได้ถึงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี

ผู้วิจัยเห็นว่า ความหลากหลายของทักษะความไว้วางใจของพนักงานในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการต่อยอดกระบวนการการทำงานแบบใหม่ ๆ รับผิดชอบและทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้นำทักษะและความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานและพัฒนาทักษะของตนเอง หากองค์กรสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของงานงานอย่างชัดเจน อาจทำให้พนักงานรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และทั้งยังสร้างความภูมิใจในการทำงานว่าตนเป็นผู้รับผิดชอบงานนั้น และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานก็นำมาสู่ความไว้วางใจในองค์กร, การมีอิสระในการปฏิบัติงานและความสำคัญของงานเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความรู้สึก การเกิดพฤติกรรมที่รู้สึกได้ว่าเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในอนาคต ปัจจัยดังที่กล่าวมาจึงอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กรในทางบวกได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าลักษณะของงานมีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร จึงเสนอสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H1: ลักษณะของงานส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

2.4.2 หัวหน้างาน หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี

หัวหน้างาน คือ บุคคลที่มีหน้าที่ดูแล แนะนำ สอน มอบหมาย ติดตามงาน และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ ลูกน้อง (ผู้ใต้บังคับบัญชา) เพื่อให้งานและลูกน้องดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ รวมถึงให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้หัวหน้างานที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1. ควรมีความรู้ เชี่ยวชาญในงาน 2. เป็นนักคิด รู้จักคิดวางแผน 3. ต้องมีทักษะความสามารถ ในเชิงบังคับบัญชา การจัดการ (การบริหารงาน) 4. หัวหน้างานที่ดีต้องมีศิลปะในการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

จากการศึกษาดารงลำดับที่ 1-3, 6, 9-10 ของศิริลักษณ์ ศรีทอง (2555) พบว่าในองค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีปัจจัย 4 ด้านที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อ

ผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุรณภาพ ด้านการมีเจตนาดี ด้านความสามารถในงานที่ทำ และด้านการมีผลงานในอดีต รวมถึงปัจจัยด้านอื่นๆอีก เช่น เพศที่ต่างกัน แสดงถึงมีความไว้วางใจ ด้านความมีบุรณภาพ ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา หรือเรื่องของตำแหน่งงาน ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจด้านความสามารถในงานที่ทำของผู้บังคับบัญชาแต่ในส่วนของอายุ การศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ สุทธนา สุนทรสถิตย์ (2556) พบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ได้แก่ เรื่องของระดับการศึกษา คือ บุคลากรตั้งแต่ปริญญาตรีจนถึงปริญญาโท มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รวมถึงบุคลากรที่มีตำแหน่งสูงกว่า (ตำแหน่งหัวหน้างาน/ฝ่าย) จะมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งบุคลากรทั่วไป ซึ่งอายุงาน สถานภาพสมรสต่างกัน ไม่มีผลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา 2) ความไว้วางใจในองค์กร เรื่องของเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนต่างกัน ไม่มีผลต่อความไว้วางใจในองค์กรซึ่งเหมือนกับของศิริลักษณ์ ศรีทอง (2555)

ในขณะที่ พรชัย สักदानุวัฒน์วงศ์ (2562) ได้ทำการวิจัยและพบว่าระดับภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคม และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์สูง ดังนั้นความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ในขณะที่ สนิทธานฎ สร้อยทอง (2562) ผลการวิจัยของคณะบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่าผู้นำเชิงจริยธรรมอยู่ในระดับสูง ส่วนความไว้วางใจในตัวผู้นำอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน และผู้นำเชิงจริยธรรมมีทิศทางไปในเชิงบวกกับความไว้วางใจในตัวผู้นำ

ในขณะที่ ศิริลักษณ์ ศรีทอง,คุณกนิมาพร ลิสมิทธิและคุณประพิมพ์า จรรย์รัตนกุล (2565) พบว่าหากพนักงานมีความไว้วางใจผู้นำหรือหัวหน้างานมากจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ทั้งด้านความมีบุรณภาพ การมีเจตนาดี ด้านการมีความสามารถในงานที่ทำ และด้านผลงานในอดีต พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยและมีความไว้วางใจในหัวหน้างานสูง อีกทั้งยังพบว่าผู้นำที่มีการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหัวหน้างานนั้นสำคัญหากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยเหลือ แนะนำ และผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรม มีเจตนาที่ดี จะทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย อุ่นใจ และเกิดความไว้วางใจในหัวหน้า จะส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร และยังไว้วางใจในใจองค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงเสนอสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H2: หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

2.4.3 ความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร คือ การมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการมีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร การรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มใจ และพร้อมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมายังไม่พบผู้วิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร เนื่องจากงานวิจัยในอดีตมุ่งเน้นแต่เรื่องความไว้วางใจส่งผลให้ผูกพันในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่อยากศึกษาเพิ่มเติม

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในองค์กร เพราะเมื่อพนักงานส่งผลให้พนักงานตั้งใจทำงานและเกิดประสิทธิภาพมาก จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในองค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันในองค์กรแล้ว จะทำให้เกิดความไว้วางใจในเรื่องต่างๆขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศนโยบายต่างๆ การประกาศหรือขอความร่วมมือ พนักงานจะให้ความร่วมมือและมุ่งหน้าเดินไปกับองค์กร ทำไมจึงต้องผูกพันเพราะความผูกพันสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก และความร่วมมือ ความเชื่อใจ และพร้อมเดินไปด้วยกัน จึงทำให้ไว้วางใจในองค์กร และส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กรในที่สุด ดังนั้นจึงเสนอสมมติฐานดังนี้

H3: ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย รูปแบบเครื่องมือ การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากการวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถพิสูจน์และอ้างอิงแนวทางวิทยาศาสตร์ได้ ข้อดีของงานวิจัยเชิงปริมาณคือสามารถใช้หาคำตอบได้ มีระบบที่แน่นอน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในวงกว้างได้ สรุปผลการวิจัยด้วยวิธีการทางสถิติ (Creswell, 1994) แต่มีข้อจำกัด คือ นักวิจัยไม่สามารถลงลึกในรายละเอียดได้ตามที่ต้องการ

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่อยู่ในกรุงเทพ ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามียู่จำนวนมากเพียงพอที่จะใช้ในการสำรวจได้ จึงใช้การคำนวณตามสูตรของ Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% สัดส่วนของประชากรที่กำหนดสุ่ม เท่ากับ 0.5 ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

ใช้สูตร Cochran ในการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z =$ ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

$p =$ สัดส่วนของประชากรที่สุ่ม

$e =$ ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$e = 0.05$$

ดังนั้น เมื่อคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n \approx 384.16 = 384 \text{ คน}$$

ดังนั้นจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำของงานวิจัยนี้คือ 384 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การเลือกตัวอย่างแบบไม่น่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จาก พนักงานเอกชนที่อยู่ในกรุงเทพฯ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ทาง Online โดยการแจกลิงค์ (Link) ของแบบสอบถาม ให้ตอบ และรวบรวม ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแบบสอบถามแบ่งลักษณะคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปปัจจัยของบุคคล โดยคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ มีระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2-4 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร มีตัวแปรต้น ลักษณะของงาน , หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี และความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร มีตัวแปรตาม คือ ความไว้วางใจในองค์กร

โดยส่วนที่ 2 ถึง 5 เป็นคำถามแบบประเมินตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแบ่งลักษณะการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้ Likert Rating Scale มาตรวัดแบบช่วง (Interval Scale) แบบ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนแบบมาตรวัดจัดอันดับ Rating Scale (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนคำตอบ โดยใช้เกณฑ์คำนวณจาก (นางสาวณัชชา ม่วงพุ่ม ,2559)

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคี่} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้
 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ลำดับถัดไปจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อนที่จะวิเคราะห์ แล้วจะนำคะแนนมาลงข้อมูลเพื่อนำไปคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Window17 และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบของ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติ เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อนำมาใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Window 17 ในการวิเคราะห์ แต่ละด้านดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร
- การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient)
- การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)
- การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บข้อมูลตัวอย่าง จากพนักงานทั่วไป จำนวน 300 คน และได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic Data)

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลตัวอย่างและนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ จำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามตามของลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ด้านประชากรศาสตร์ ดังแสดงในตาราง 4.1.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	78	26
1.2 หญิง	211	70.3
1.3 เพศทางเลือก	11	3.7
รวม	300	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	30	10
2.2 อายุ 26-35 ปี	143	47.7
2.3 อายุ 36-45 ปี	99	33
2.4 อายุ 46-55 ปี	26	8.7
2.5 อายุ 56-65 ปี	2	.7
2.6 ตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	300	100

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	5
3.2 ปริญญาตรี	209	69.7
3.3 ปริญญาโท	64	21.3
3.4 ปริญญาเอก	12	4
รวม	300	100
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	49	16.3
4.2 20,001-30,000 บาท	79	26.3
4.3 30,001-40,000 บาท	55	18.3
4.4 40,001-50,000 บาท	39	13
4.5 50,001-60,000 บาท	15	5
4.6 60,001 บาทขึ้นไป	63	21
รวม	300	100
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร (อายุงาน)		
5.1 ต่ำกว่า 1 ปี	60	20
5.2 1-2 ปี	41	13.7
5.3 2-3 ปี	36	12
5.4 3-4 ปี	23	7.7
5.5 4-5 ปี	23	7.7
5.6 5-6 ปี	20	6.7
5.7 6-7 ปี	17	5.7
5.8 ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	80	26.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.1.1 สามารถสรุปภาพรวมของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (หญิง

70.3% ชาย 26%) ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี (47.7%) ไม่มีผู้มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไป เป็นกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี (69.7%) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชนทั่วไป มีอายุการทำงานกับองค์กร มากกว่า 7 ปี (26.7%) และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท (26.3%)

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เห็นภาพรวมของตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุป รายละเอียดของตัวแปรและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรของตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.2.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร	Variable List
Independent Variables		
EN3	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN5	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN2	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN4	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN1	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN6	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN7	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
EN9	ความผูกพันต่อองค์กร	Engagement
RE3	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	Relationship with Supervisor
RE2	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	Relationship with Supervisor
RE1	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	Relationship with Supervisor
RE4	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	Relationship with Supervisor
RE5	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	Relationship with Supervisor

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย (ต่อ)

JS_TI5	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	Task Identity
JS_TI4	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	Task Identity
JS_TI6	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	Task Identity
JS_Auto11	ความมีอิสระในงาน	Autonomy
JS_Auto10	ความมีอิสระในงาน	Autonomy
JS_SV1	ความหลากหลายของงาน	Skill Variety
JS_SV3	ความหลากหลายของงาน	Skill Variety
JS_TS8	ความสำคัญของงาน	Task Significance
JS_TS7	ความสำคัญของงาน	Task Significance
JS_FB14	การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	Feedback
JS_FB13	การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	Feedback

ตารางที่ 4.3 แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

Dependent Variable		
T6	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T9	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T10	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T5	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T8	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T7	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T4	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T2	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T1	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T11	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust
T3	ความไว้วางใจในองค์กร	Trust

4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร เนื่องจากปัจจัยที่ได้รับรวบรวมมาแบ่งตัวแปรออกเป็นกลุ่มๆ เรียกแต่ละกลุ่มว่า factor โดยตัวแปรที่อยู่ใน factor เดียวกัน จะมีความสัมพันธ์กันมากกว่าตัวแปรที่อยู่ต่าง factor กัน จึงต้องทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร และในการวิเคราะห์พบว่าองค์ประกอบของตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ตัดตัวแปรที่มีลักษณะ Double load หรือ cross loading และที่ไม่สัมพันธ์กันออกไป ซึ่งผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรนั้นผู้วิจัยจะนำเสนอในลำดับถัดไป

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ได้แก่ ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) 3 คำถาม, ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) 3 คำถาม, ความสำคัญของงาน (Task Significance) 3 คำถาม, ความมีอิสระในงาน (Autonomy) 3 คำถาม, การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) 3 คำถาม, ความสัมพันธ์ที่ดีของหัวหน้างาน 5 คำถาม และความผูกพันต่อองค์กร 9 คำถาม ส่วนคำถามเรื่องการสร้างความไว้วางใจในองค์กร 11 คำถาม จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลจะใช้ Factor analysis ซึ่งต้องมีค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งค่าใกล้ 1 มากขึ้น นั่นหมายความว่าข้อมูลเหมาะสมที่จะทำ Factor analysis มากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธี PCA (Principal Component Analysis) เพื่อลดความซับซ้อนในการหาค่าจากตัวแปรหลายตัวให้มีขนาดเล็กลง เพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบการหาโครงสร้างที่แท้จริง โดยกำหนดค่า Eigen value เท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนขององค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วม และ Factor Loading และค่า Bartlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร มีค่า Significant ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ($p < 0.05$)

ผลของการใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์ ทำให้ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักของตัวแปรต่างๆ ว่าตัวใดที่มีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด และจัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น ซึ่งตัวแปรที่มีความเที่ยงตรง จะต้องมีย่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป ลำดับถัดไปผู้วิจัยจะใช้ ผลของการวัดความเที่ยงตรงของตัวแปร, การวิเคราะห์เพื่อตัดลดตัวแปร, การจัดกลุ่มใหม่ เพื่อให้ได้เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวแปรในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยแยกพิจารณาออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวแปรที่ 1 บังคับด้านลักษณะของงาน (JS_TI5 , JS_TI4 , JS_TI6, JS_Auto11,JS_Auto10, JS_SV1,JS_SV3, JS_TS8,JS_TS7, JS_FB14 และ JS_FB13), ด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี (RE1-5) ,ด้านความผูกพันต่อองค์กร (EN1-9) และด้านความไว้วางใจ (T1-11)

ตารางที่ 4.4 แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ครั้งที่ 1

	Rotated Component Matrix ^a								
	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
T6	.831	.177	.157	.046	.001	-.006	.071	.046	.082
T5	.801	.199	.139	-.041	.043	.066	.042	.033	.084
T10	.792	.212	.110	.019	-.066	-.054	.126	.061	.063
T9	.792	.177	.218	.171	.006	-.047	.075	.079	-.036
T8	.761	.237	.250	.106	.043	-.104	.023	.134	-.063
T7	.750	.227	.203	-.065	-.006	-.024	.068	.061	.060
T4	.746	.244	.075	-.107	-.041	.019	.014	.017	.176
T1	.735	.253	.155	-.090	-.001	.126	-.055	-.030	.166
T2	.732	.287	.104	-.065	.032	.130	-.081	-.032	.157
T3	.666	.318	.127	-.032	-.034	.102	.149	.153	.071
T11	.662	.233	.134	.115	.073	-.025	.232	.023	-.130
EN5	.311	.767	.084	-.002	-.008	.018	.022	.147	-.015
EN3	.233	.766	.181	-.115	.061	.066	.026	.089	-.005
EN2	.330	.726	.227	-.025	.013	.021	.009	.195	.066
EN4	.363	.693	.113	-.005	-.065	.129	-.001	.118	.094
EN1	.415	.681	.191	-.057	.055	.005	.078	.154	.105
EN6	.303	.646	.171	-.032	-.070	.094	.063	.031	.054
EN7	.381	.633	.089	-.156	-.008	.275	.048	-.093	.155
EN9	.220	.583	.180	-.029	.030	.024	.252	-.065	.201
EN8	.166	.481	.017	.161	.007	-.079	.206	-.265	.256
RE3	.268	.115	.853	-.126	.007	.039	-.018	.093	.073
RE2	.224	.154	.811	-.165	.001	.168	.031	-.040	.168
RE1	.235	.174	.799	-.156	.113	.119	-.030	.084	.097
RE4	.281	.281	.762	-.023	.002	-.084	.098	.192	.068
RE5	.308	.317	.704	-.051	-.012	-.107	.123	.175	-.001
JS_FB15	-.055	-.092	-.066	.754	.141	-.083	.039	.070	-.210
JS_Auto12	-.049	-.030	-.202	.685	.027	-.001	.024	-.082	.040
JS_TS9	.084	-.001	-.060	.681	.083	.071	-.309	-.019	-.117

ตารางที่ 4.4 แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ครั้งที่ 1 (ต่อ)

JS_SV2	.074	-.111	-.072	.575	.029	-.440	.167	.003	.211
JS_TI5	.024	-.005	.054	.130	.865	-.010	.037	.026	.124
JS_TI4	.035	.036	.005	.278	.789	.106	-.005	.092	.008
JS_TI6	-.079	-.051	.034	-.470	.632	-.029	-.151	-.034	-.081
JS_SV3	.073	.085	.086	.011	-.036	.795	.147	.155	.188
JS_SV1	-.013	.119	.004	-.077	.103	.795	.112	.025	.052
JS_TS8	.080	.130	-.036	-.088	-.070	.085	.826	.111	.041
JS_TS7	.216	.126	.130	.046	.027	.161	.766	.005	.047
JS_Auto11	.114	.104	.189	.000	.046	.165	.071	.819	.057
JS_Auto10	.151	.164	.134	-.018	.059	.005	.064	.770	.256
JS_FB13	.181	.150	.195	.014	.043	.140	-.009	.170	.712
JS_FB14	.125	.224	.112	-.180	.063	.095	.117	.148	.694

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

จากตารางที่ 4.3.1 พบคำถาม JS_SV2 , JS_TS9, JS_Auto12 และ JS_FB15 ซึ่งเป็นคำถามในเชิงลบของมาตรวัดด้านต่างๆ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน(SV) , ความสำคัญของงาน (TS) , ความมีอิสระในงาน (AU) , การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FB) มาอยู่รวมตัวกัน แต่ไม่ได้เกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจึงตัดคำถามเหล่านี้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร

อีกทั้งยังพบคำถาม EN8 ที่มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบอีกครั้ง และทำการตัดตัวแปรเหล่านี้ออก

ตารางที่ 4.5 แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ครั้งที่ 2

Rotated Component Matrix^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
T6	.825	.187	.154	-.005	.085	.001	.051	.064
T9	.815	.160	.171	.018	.129	-.047	.067	-.031
T10	.798	.197	.110	-.059	.083	-.030	.106	.055
T5	.786	.198	.156	.018	.047	.070	.030	.114
T8	.781	.216	.218	.045	.180	-.100	.006	-.057
T7	.729	.249	.222	-.002	.057	-.046	.068	.107
T4	.721	.260	.097	-.040	-.017	.061	.031	.187
T2	.708	.328	.123	.016	-.062	.173	-.058	.113
T1	.706	.291	.189	-.026	-.056	.158	-.024	.125
T11	.673	.216	.116	.083	.031	-.044	.250	-.100
T3	.641	.333	.136	-.035	.119	.089	.166	.111
EN3	.202	.783	.197	.049	.071	.051	.019	.035
EN5	.296	.769	.073	-.002	.148	-.008	.046	.015
EN2	.303	.734	.243	.020	.208	-.018	.039	.060
EN4	.337	.715	.106	-.059	.106	.104	.030	.109
EN1	.385	.695	.205	.049	.139	-.015	.089	.109
EN6	.278	.674	.164	-.070	.013	.093	.083	.065
EN7	.333	.671	.113	-.001	-.119	.279	.084	.140
EN9	.211	.583	.154	.024	-.052	.075	.244	.174
RE3	.248	.125	.863	.007	.107	.024	-.022	.076
RE2	.205	.153	.830	-.019	-.021	.170	.042	.160
RE1	.215	.180	.820	.101	.086	.108	-.012	.097
RE4	.262	.287	.759	.004	.198	-.092	.102	.059
RE5	.289	.327	.708	-.007	.168	-.109	.128	.004
JS_TI5	.033	-.020	.022	.880	.058	.003	.050	.060
JS_TI4	.055	.038	-.046	.829	.149	.092	.029	-.121
JS_TI6	-.127	-.031	.120	.567	-.210	-.040	-.203	.235
JS_Auto11	.105	.104	.199	.046	.808	.145	.068	.055
JS_Auto10	.136	.164	.148	.039	.770	.054	.023	.245
JS_SV1	-.025	.136	.020	.082	.016	.832	.065	.051
JS_SV3	.067	.093	.068	-.022	.182	.817	.118	.128
JS_TS8	.053	.140	-.015	-.074	.052	.059	.844	.118
JS_TS7	.213	.128	.130	.028	.037	.133	.791	.019
JS_FB14	.118	.226	.122	.055	.103	.082	.150	.759
JS_FB13	.193	.138	.161	.041	.196	.128	.013	.721

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in iterations.

จากตารางที่ 4.3.2 จะเห็นได้ว่าทุกตัวแปรมีค่า Factor Loading สูงกว่า 0.5 ดังนั้นข้อมูลที่มีอยู่จึงสามารถใช้ในการวิเคราะห์ความสอดคล้องได้

จากการทำ Factor Analysis ดังตารางที่ 4.3.2 สามารถแบ่งตัวแปรออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้

1. ความไว้วางใจในองค์กร (T1-T11)
2. ความผูกพันในองค์กร (EN1-EN7,EN9)
3. หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี (RE1-RE5)
4. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (JS_TI4 – JS_TI 6)
5. ความอิสระในการทำงาน (JS_Auto10 , JS_Auto11)
6. ความหลากหลายของงาน (JS_SV1 , JS_SV3)
7. ความสำคัญของงาน (JS_TS7 , JS_TS8)
8. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (JS_FB13,JS_FB14)

4.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัย (Factor Reliability)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแล้ว (Factor Analysis) ผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่น ของแต่ละมาตรวัดด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาสูงกว่า 0.6 (Sekaran, 2003) จึงถือว่ามาตรวัดทั้งหมดที่ใช้ในงานวิจัยนี้น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปรปัจจัย

สัญลักษณ์	รายการตัวแปรปัจจัย	Cronbach's Alpha	จำนวนคำถาม
EN	ความผูกพันต่อองค์กร	0.916	9
RE	หัวหน้ามีความสัมพันธ์ที่ดี	0.919	5
TI	ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	0.650	2
Auto	ความมีอิสระในงาน	0.713	2
SV	ความหลากหลายของงาน	0.702	2
TS	ความสำคัญของงาน	0.690	2
FB	การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	0.624	2
T	ความไว้วางใจในองค์กร	0.945	11

จากสมมติฐานเดิมที่ผู้วิจัยได้ตั้งตัวแปรต้นไว้ 3 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ลักษณะงาน , สมมติฐานที่ 2 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี และ สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ได้ทำการวิเคราะห์ Factor Analysis ด้วยโปรแกรม SPSS แล้ว ผลปรากฏว่าจากข้อคำถามที่มีและถูกตัดออก จนเกิดเป็นสมมติฐานใหม่ 4 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงต้องปรับสมมติฐานใหม่ให้เหมาะสม ดังนี้

ตารางที่ 4.7 การปรับสมมติฐานใหม่ตามผลลัพธ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร

สมมติฐานเดิม	สมมติฐานใหม่
สมมติฐานที่ 1 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร	สมมติฐานเดิม
สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	สมมติฐานเดิม
สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน	สมมติฐานที่ 3 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร สมมติฐานที่ 5 ความหลากหลายของงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร สมมติฐานที่ 6 ความสำคัญของงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร สมมติฐานที่ 7 การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัย (Factor Reliability) ของทุกปัจจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงใช้ค่าเฉลี่ย จากการรวมคะแนนของกลุ่มตัวแปรในแต่ละปัจจัย ในการนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยหรือตัวแปรหลักทั้งหมดในงานวิจัยนี้ ด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่สามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Person Correlation) ดังแสดงในตารางที่ 4.5.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

Correlations									
	Mean	SD	EN	RE	TI	SV	TS	Auto	FB
1.ความผูกพันต่อองค์กร (EN)	3.74	0.78							
2.หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี (RE)	4.09	0.85	.529***						
3.ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (TI)	3.14	1.006	-0.004	0.05					
4.ความหลากหลายของงาน (SV)	4.01	0.76	.245***	.128*	0.062				
5.ความสำคัญของงาน (TS)	3.87	0.87	.319***	.207***	-0.058	.218***			
6.ความมีอิสระในงาน (Auto)	3.7	0.9	.326***	.381***	0.077	.228***	.199***		
7.การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FB)	4.09	0.68	.417***	.366***	0.094	.289***	.220***	.350***	
8.ความไว้วางใจในองค์กร (T)	3.7	0.8	.663***	.530***	-0.004	.124*	.288***	.293***	.348***

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

N = 300 *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4.5.1 ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.7- 4.09 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตัวแปรต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางไปถึงดี ในลำดับถัดไป ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยทั้งหมดในงานวิจัย พบว่าความผูกพันในองค์กร ($r = .663, p < 0.001$) หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี ($r = .530, p < 0.001$) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ($r = -0.004, p < 0.001$) ความหลากหลายของงาน ($r = .124, p < 0.05$) ความสำคัญของงาน ($r = .288, p < 0.001$) ความอิสระในการทำงาน ($r = .293, p < 0.001$) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ($r = .348, p < 0.001$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย จึงใช้ตัวแปรปัจจัยทั้งหมดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (All Enter) ได้ผลลัพธ์ ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงรูปแบบการใช้ข้อมูลในการทำ Linear Regression Analysis

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	FB, TI, TS, SV, RE, Auto, EN ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: T

จากการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6.1 จะเห็นได้ว่าข้อมูลตัวแปรอิสระในกลุ่มเดียวกัน จะถูกใส่ไปทั้งหมดในคราวเดียว ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งหมดจะถูกใช้เป็นตัวแปรต้นสำหรับการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.10 แสดงตัวแบบสรุปพยากรณ์จากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.495	.483	.58101

a. Predictors: (Constant), FB, TI, TS, SV, RE, Auto, EN

จากตารางที่ 4.6.2 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น สามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ 48.3%

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม
(Coefficients)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.607	.281		2.159	.032
	EN	.517	.054	.505	9.556	.000
	RE	.217	.048	.230	4.471	.000
	TI	-.011	.034	-.014	-.327	.744
	SV	-.068	.047	-.064	-1.438	.151
	TS	.071	.041	.077	1.720	.087
	Auto	.021	.042	.024	.508	.612
	FB	.056	.057	.048	.979	.329

a. Dependent Variable: T

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า

ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติว่ามีความสัมพันธ์ต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = 0.505$, $p < 0.001$) รองลงมา คือ หัวหน้ามีความสัมพันธ์ที่ดี ($\beta = 0.230$, $p < 0.001$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยอื่นนั้นไม่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร

4.7 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามขั้นตอนและวิธีการในข้างต้นในเรื่องตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร ได้ผลลัพธ์ ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลสรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี	สนับสนุน
ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	สนับสนุน
ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	ไม่สนับสนุน
ความหลากหลายของงาน (Skill Variety)	ไม่สนับสนุน
ความสำคัญของงาน (Task Significance)	ไม่สนับสนุน
ความมีอิสระในงาน (Autonomy)	ไม่สนับสนุน
การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)	ไม่สนับสนุน

บทที่ 5

การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 300 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทาง Online ซึ่งสามารถสรุปผลจากการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ดังนี้

5.1.1 ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

จากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีอายุการทำงานกับองค์กร มากกว่า 7 ปี โดยภาพรวมทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในกลุ่มพนักงานเอกชนทั่วไป

ผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร คือ ด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ความผูกพันของพนักงานในองค์กร ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ในขณะที่ปัจจัยอื่นที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ ดังจะอธิบายในรายละเอียดลำดับถัดไป

5.1.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร มีผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผลวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ งาน ศิริลักษณ์ ศรีทอง (2555); สุทธนา สุนทรสถิตย์ (2556) ที่พบว่าความสามารถ

ในงานที่ทำของหัวหน้างาน ส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงาน ทำให้พนักงานกล้าที่จะสื่อสาร
พูดคุย และอุ้มนใจ

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า
ตัวแปรความผูกพัน ส่งผลต่อความไว้วางใจ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และผลวิจัยนี้
สอดคล้องกับผลงานของ นัทธ์หทัย เกาตระกูล และ ปริญ ลักษณ์ตามาศ (2557) อย่างด้านการสื่อสาร
ภายในให้เกิดการรับรู้ ส่งผลต่อความผูกพัน และเป็นการสร้างความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 3 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจ
กับพนักงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 4 ความอิสระในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับ
พนักงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 5 ความหลากหลายของงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับ
พนักงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 6 ความสำคัญของงาน ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับ
พนักงานในองค์กร

สมมติฐานที่ 7 การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจกับ
พนักงานในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ตามสมมติฐานที่ 3 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน สมมติฐานที่ 4
ความอิสระในการทำงาน, สมมติฐานที่ 5 ความหลากหลายของงาน, สมมติฐานที่ 6 ความสำคัญของ
งานและ สมมติฐานที่ 7 การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ข้างต้นนั้น เป็นส่วนหนึ่งของลักษณะงาน ไม่
ส่งผลต่อความไว้วางใจ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ
แนวคิดของแฮคแมนและ โอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1976) ที่ได้ศึกษาด้านลักษณะงานที่
สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจ ไปจนถึงความไว้วางใจในงาน ว่าด้วยลักษณะ
งานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อแรงจูงใจและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน แม้ว่า
งานนั้นจะเป็นงานแบบเดียวกัน โดยพบว่าด้านลักษณะงานยังส่งผลไปยังภาวะจิตใจ ความรู้สึก ต่อ
ความไว้วางใจ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง การขาดงานและการลาออกต่ำ

ดังนั้นคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ตามสมมติฐานในข้างต้น ไม่ส่งผลกับตัวแปรตาม อาจ
เนื่องจากเป็นลักษณะงานเฉพาะตัวบุคคล และจะส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจซึ่งจะมีอิทธิพลต่อระดับ

แรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน จึงไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร หากแต่พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นในองค์กร จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์กรได้

1. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ที่ไม่ส่งผลเพราะงานที่ทำ เป็นงานเฉพาะด้าน หรือ ต้องมีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ในแต่ละหน้าที่หรือในแต่ละส่วนงาน จึงไม่ทำให้ส่งผลต่อความไว้วางใจ

2. ความอิสระในการทำงาน ที่ไม่ส่งผลเพราะด้วยลักษณะงานหรือตำแหน่งงานที่ไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจ หรือ เป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยงานที่เราจำเป็นต้องทำ ไม่ได้มีอิสระในการคิดและตัดสินใจ จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อการไว้วางใจในองค์กร

3. ความหลากหลายของงาน ที่ไม่ส่งผลเพราะในแต่ละหน้าที่การทำงาน ไม่ได้ใช้ทักษะที่ซับซ้อนและเป็นงานที่ทำด้วยหน้าที่ไม่มีอะไรแปลกใหม่ จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจในองค์กร

4. ความสำคัญของงาน ที่ไม่ส่งผลเพราะในส่วนงานของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ หรือ ด้วย การปฏิบัติงานไม่ได้มีผลต่อองค์กรหรือแผนกอื่น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้ไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจในองค์กร

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ที่ไม่ส่งผลเพราะการปฏิบัติงานและการประเมินผลงาน ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดถึงความไว้วางใจ แต่เป็นการชี้วัดประสิทธิภาพและผลงานของพนักงานเอง จึงไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

5.2 ข้อเสนอแนะผู้บริหาร (Managerial Implications)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นในเชิงปฏิบัติว่า องค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร

5.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในองค์กร ทำให้เกิดความไว้วางใจในองค์กร

หากองค์กรสนับสนุนและสร้างความผูกพัน จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ทั้งด้านอารมณ์และความรู้สึก ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เพื่อที่จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์และความรู้สึกแก่พนักงาน และความไว้วางใจ เชื่อใจจากพนักงานจะตามมา ดังนั้นการสร้างให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร (Moorman, 1997) มีหลายประการ เช่น

1. ทำให้พนักงานตระหนักว่าองค์กรได้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน เช่น มีจัดกิจกรรมสร้างความผูกพัน และมีมอบรางวัลให้ แก่พนักงานที่มีผลการทำงานดี หรือมีพฤติกรรมที่ดีนำเอาเป็นตัวอย่างให้แก่พนักงานอื่น

2. รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงาน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือพูดคุยกับพนักงานแบบตัวต่อตัว เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในองค์กร โดยมีการพูดคุยกับพนักงานแบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้รู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น และจะเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. แสดงความห่วงใยและใส่ใจความเป็นอยู่ของพนักงานทั่วไป นอกจากในสถานที่ทำงานแล้ว องค์กรควรแสดงความใส่ใจและดูแลเรื่องความเป็นอยู่อื่น ๆ ของพนักงาน เช่น สุขภาพ ครอบครัว หรือความปลอดภัยในการทำงาน เช่น เมื่อพนักงานหรือญาติป่วยองค์กรควรแสดงความห่วงใย โดยการส่งตัวแทนเข้าเยี่ยม หรือส่งกระเช้าของขวัญเพื่อเยี่ยมไข้ ให้แก่พนักงาน

5.2.2 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร กล่าวคือ ยิ่งพนักงานกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ยิ่งทำให้ความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรดี เพราะหัวหน้างาน คือ ส่วนหนึ่งในการดูแลพนักงานให้เกิดความไว้วางใจในองค์กร ทั้งด้านการสื่อสาร การสอนงาน รวมถึงเมื่อลูกน้องมีปัญหา หัวหน้าจะเป็นเบอร์หนึ่ง ที่ลูกน้องจะเข้าหาเพื่อขอปรึกษาและหาทางออก ทั้งนี้หัวหน้างานที่ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1. หัวหน้างานที่ดีควรมีความรู้ เชี่ยวชาญในงาน 2. หัวหน้างานที่ดี ต้องรู้จักคิดวางแผน 3. หัวหน้างานที่ดีต้องมีทักษะ ความสามารถและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้าและพนักงาน เพราะการได้พูดคุยและมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ

5.2.2.1 ผู้นำควรมีจริยธรรม ศีลธรรม อยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในตัวผู้นำ และจะทำให้ผลปฏิบัติงานดีขึ้น การมีเจตนาดี การมีความสามารถในงานที่ทำ จะทำให้พนักงานไว้วางใจในผู้นำ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในองค์กรอีกด้วย

5.2.2.2 ผู้นำหรือหัวหน้างาน ควรมีการสร้างสัมพันธ์กับน้องในทีม เพื่อเพิ่มความผูกพันในองค์กร ได้พูดคุยและเป็นที่ยอมรับให้กับพนักงาน ไม่ใช่เพียงแค่เรื่องงาน แต่ควรสร้างสัมพันธ์ในเรื่องอื่นด้วย

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหัวหน้างานนั้นสำคัญหากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยเหลือแนะนำ และผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรม มีเจตนาที่ดี จะทำให้พนักงานรู้สึก

ปลอดภัย อุ่นใจ และเกิดความไว้วางใจในหัวหน้า จะส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร และยังไว้วางใจองค์กรด้วยเช่นกัน

5.2.3 ลักษณะงาน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน, ความอิสระในการทำงาน, ความหลากหลายของงาน, ความสำคัญของงาน และ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ดังนั้น หากองค์กรและผู้บริหารต้องการเสริมสร้างความไว้วางใจของพนักงานในองค์กร โดยมุ่งให้ความสำคัญกับลักษณะงานข้างต้น อาจมิได้ช่วยให้องค์กรและผู้บริหารบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป (Suggestions for future research) และ ข้อจำกัดในการทำการวิจัย (Limitations of the study)

ในการทำงานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการทำวิจัยได้ คุณภาพและความถูกต้องของการแปลผลข้อมูลจากการวิเคราะห์หมีพื้นฐานมาจากข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามซึ่งอาจอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อาจมีความแตกต่างกัน เพื่อให้ข้อจำกัดนั้นหมดไป และเพื่อให้ปรับปรุงผลงานวิจัยให้ดีและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะวิธีการปรับปรุงการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัททั่วไป ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งไม่อาจใช้เป็นตัวแทนขององค์กรทุกองค์กร หรือทุกช่วงอายุได้ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตจึงควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมและให้มีความหลากหลายในช่วงอายุ รวมถึงลักษณะอาชีพและธุรกิจ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างและมีความเป็นสากล และอาจเพิ่มการเก็บข้อมูลแยกประเภทธุรกิจ เพื่อให้ผลลัพธ์ในการวิจัยสามารถเป็นตัวแทนในการอ้างอิงได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2 รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว มีข้อจำกัดเรื่องของเวลา เพราะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นควรออกแบบการวิจัยให้เป็นการศึกษาระยะยาว ซึ่งจะทำให้สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตามได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.3.3 การวิจัยนี้ยังไม่สามารถศึกษาตัวแปรได้อย่างครอบคลุม ทั้งตัวแปรที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร เช่น ตัวแปรกระตุ้น (Moderator) หรือตัวแปรเชื่อมแทรก (Mediator) ที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กรอีกหลายตัว (Luhman, 1979) ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของผลการวิจัย

5.3.4 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ เพียง 300 คน ซึ่งน้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 384 คน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความแม่นยำและความเชื่อมั่นในผลงานวิจัย งานวิจัยในอนาคตจึงควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่กำหนด เพื่อให้ผลวิเคราะห์มีความแม่นยำและเชื่อถือได้

5.3.5 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานตามแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัย จึงมีข้อจำกัดในการเข้าใจถึงกระบวนการอย่างละเอียดในเชิงลึกของปัจจัยต่างๆ ในแต่ละสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน ดังนั้น งานวิจัยในอนาคต ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการถามคำถามปลายเปิด เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการอย่างละเอียดในเชิงลึกของปัจจัยต่างๆ ในแต่ละสภาพแวดล้อมซึ่งมีความแตกต่างกัน และเป็นการช่วยค้นคว้าหาปัจจัยใหม่ๆ ที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์กร อันจะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ทำงานวิจัยในการแปลผลผลลัพธ์ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ศิริลักษณ์ ศรีทอง. (2555). เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.
- สุทธนา สุนทรสถิต. (2556). เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร เทศบาลนครปฐม.
- พรชัย สักดานุวัฒน์วงศ์. (2562). ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในบริษัทที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย.
- นัทธ์หทัย เถาตระกูล,ปริญา ลักขิตามาศ. (2557). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดภายในเพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความผูกพันในตราโรงแรม. เชียงใหม่.
- วรนาท สามารถ. (2557). บุพปัจจัยและความแตกต่างของความเชื่อถือไว้วางใจในทีมและความผูกพันต่อองค์การระหว่างพนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริง: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสายการบิน. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สินิทธิ์นาฎ สร้อยทอง. (2562). อิทธิพลของผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และบทบาทของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคันกลาง:กรณีศึกษาพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สงขลา.
- จันทนิภา ไตรลักษณ์. (2562). อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y.
- ปรัชญา กวางศิริ. (2565). การศึกษาด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาระยะเวลา ความรวดเร็ว และด้านการรักษาความรับผิดชอบต่อบริการ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของกลุ่มธุรกิจขนส่ง Logistic ไทยในช่วงวิกฤติโควิด 19.
- กิมภาพ ลิสมิทธิ์และ ประพิมพางค์รัตน์กุล. (2565). การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบมีเมตตากรุณาเชิงพุทธและภาวะผู้นำแบบนักปฏิรูปที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรโดยมีความไว้วางใจในผู้นำเป็นตัวแปรส่งผ่าน.
- น้ำฟ้า ดิสภักดี และ สุธรรม พงศ์สำราญ. (2559). ทีมงานคุณภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- โสรัจจะราช เถระพันธ์ ,เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์และ นิตนา ฐานิตชนกร. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี.
- อิชญา พรกุล. (2559). การรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความภักดีต่อศูนย์รถยนต์แบบ FAST FIT ของผู้บริโภคนในเขตกรุงเทพมหานคร.
- วันวิสาข์ พิมลวิทยา. (2557). คุณภาพของ Mobile Site ที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านทาง M-commerce.
- ภาวิดา พูลเกิด. (2560). ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้หน้าที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงานช่วงอายุเจนเอเรชั่น วาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
- วรินทร์ รอดกลัด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กนก ขวัญเรือน. (2560).ความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ลักษณะภาวะผู้นำตามแนวคิดทฤษฎีการบริหารงานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5606035029_8286_7069.pdf
- พรชัย สักดานุวัฒน์วงศ์. (2562). ภาวะผู้นำที่รับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในบริษัทที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กัญญากาญจน์ เสาวชากริต. (2560). บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม. สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2558). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรเทศบาลนครปฐม. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัชชา ธงชัย. (2563). ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Chrome: // efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/ https: // gsmis. snru. ac. th/ e-thesis/file_att1/2017121657426423114_ch2.pdf

joanna olga paliszkievicz Warsaw University of Life Sciences, Poland https: // www. fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/6_315-331.pdf