

ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร
ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
อุษุมพร แก้วขุนทด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2550

ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร
ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

อุษุมพร แก้วขุนทด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กุมภาพันธ์ 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร
ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
อุชุมพร แก้วขุนทด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2550

อุซุมพร แก้วขุนทด (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด 2) เพื่อศึกษาความไว้วางใจ ความจงรักภักดี และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด 3) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรเกี่ยวกับอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด 4) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวน 112 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 23 ปี 5 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 1 ปี 5 เดือน

2. พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง คือ ด้านมิติความเปิดเผย ด้านมิติความห่วงใย และด้านมิติความเชื่อถือได้ มีความไว้วางใจในผู้นำระดับสูงมาก คือ ด้านมิติความสามารถ

3. พนักงานมีระดับความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการเปิดเผย ด้านการให้เกียรติ และด้านความสอดคล้อง

4. พนักงานมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี

5. พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในระดับดีมาก คือ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ด้านความสามัคคีภายในบริษัท

6. พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับดี

7. พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

8. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 53.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 41.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในองค์กรของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้ามได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13. พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท เนตปีเคเค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

LEADER TRUST, ORGANIZATIONAL TRUST AND ORGANIZATIONAL LOYALTY
AFFECTING BEHAVIOR AND PERFORMANCE EFFICIENCY OF
EMPLOYEES IN NETBKK CO, LTD.

AN ABSTRACT
BY
UCHUMPORN KAEWKHUNTHOD

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
February 2007

Uchumporn Kaewkhunthod. (2007). *Leader trust, Organization trust and organizational loyalty affecting behavior and performance efficiency of employees in NetBKK Co.,Ltd.* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc.Prof. Somchai Hirankitti.

The purpose of this research were: 1) to study personal factor which comprise of gender, educational level, monthly income affecting work behavior of employees in NetBKK Co.,Ltd. 2) to study trust, loyalty and work behavior of employees in NetBKK Co.,Ltd. 3) analyzing on variables related to age, length of service, leader trust, organization trust and organizational loyalty affecting performance efficiency of employees in NetBKK Co.,Ltd. 4) to study on correlation between work behavior and performance efficiency of employees in NetBKK Co.,Ltd. The samples for this research were 112 employees of NetBKK Co.,Ltd. Questionnaires were used for data collection. Data were analyzed by using Statistical Package for Social Science for Windows program. The statistics used for analyzing were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair comparison analysis by Least Significant Difference (LSD), multiple linear regression analysis and Pearson product moment correlation coefficient.

The research revealed that:

1. The majority of employees were female, 23 years and 5 months age in average, bachelor's degree graduated, 6,000-13,800 baht average monthly income, 1 year and 5 months average length of service.
2. Employees' overall leader trust was at high level; for particulars, found that, having leader trust at high level toward openness dimension of trust, concern dimension of trust and reliability dimension of trust, in addition, having leader trust at very high level toward competence dimension trust.
3. Employees' overall organization trust was at high level; for particulars, found that, having organization trust at high level toward openness aspect, respect aspect and alignment aspect.
4. Employees' overall organizational loyalty was at good level.
5. Employees' opinion toward overall work behavior was at very good level; for particulars, found that, having work behavior at very good level toward work consistency aspect, intention in work aspect and job transfer/resigning aspect; also, having work behavior at good level toward organization cohesion aspect.

6. Employees' opinion toward overall work performance efficiency of employees was at good level.

7. Employees with different gender, educational level and monthly income had no different working.

8. Factor of age, length of service, leader trust, organization trust and organizational loyalty could predict overall working of employees in the same direction at 55.1% at .05 statistically significant level.

9. Factor of age, length of service, leader trust, organization trust and organizational loyalty could predict working in term of work consistency aspect in the same direction at 55.1% at .05 statistically significant level.

10. Factor of age, length of service, leader trust, organization trust and organizational loyalty could predict work behavior in term of intention in work aspect in the same direction at 53.4% at .05 statistically significant level.

11. Factor of age, length of service, leader trust, organization trust and organizational loyalty could predict work behavior in term of job transfer/resigning aspect in the same direction at 41.8% at .05 statistically significant level.

12. Factor of age, length of service, leader trust, organization trust and organizational loyalty could predict working in term of organization cohesion aspect in the opposite direction at 44.9% at .05 statistically significant level.

13. Overall work behavior correlated to overall work performance efficiency of employees in NetBKK Co.,Ltd at .05 statistically significant level. Overall work behavior correlated to work performance efficiency at high level in the same correlate direction; for particulars, found that, working in term of work consistency aspect, intention in work aspect, job transfer/resigning aspect and organization cohesion aspect correlated to overall work performance efficiency in the same correlate direction at .01 statistically significant level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญภิตติ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแล ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ใน ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจน ประสพการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

อุทุมพร แก้วขุนทด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดของการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	84
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน.....	84
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	85
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	87
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	95
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	96
 บรรณานุกรม	 98
 ภาคผนวก	 101
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	102
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถาม.....	109
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	111
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ช่วงรายได้ต่อเดือน	38
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ	40
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร	41
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร	42
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	44
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	45
7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน	55
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน	56
9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่จัดกลุ่มใหม่	57
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ ในผู้นำ ของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	57
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจ ภายในองค์กร ของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	59
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดี ต่อองค์กร ของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	60
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด	62
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	64
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เน็ตบีเคเค จำกัด จำแนกตามเพศ	65
16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด	67
17 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test	69
18 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test	70

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านความ สม่ำเสมอในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้วิธี Least Significant Different	71
20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different ..	71
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านพฤติกรรมการ ปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different ..	72
22	แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	72
23	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขอย้ายและ ลาออกจากงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett's T3	73
24	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อ องค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เน็ตบีเคเค จำกัด	75
25	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อ องค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด	76
26	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อ องค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด	78
27	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อ องค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	79

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด.....	81
29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ด้านความสามัคคีภายในบริษัท และพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเคจำกัด.....	82

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ.....	12
2 แสดงการขยายขอบเขตของความไว้วางใจ.....	12
3 แสดงพฤติกรรมองค์กรพื้นฐานขั้นหนึ่ง (Basic OB Model ., stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ.....	26
4 แสดงโครงสร้างขององค์กร บริษัท เนตบีเคเค จำกัด.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันอย่างมาก ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องสร้างพนักงานให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร หากองค์กรขาดพนักงานที่มีความจงรักภักดี และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อาจทำให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จและส่งผลต่อธุรกิจขององค์กรได้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคคลใดรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความสนใจ หรือไม่มีความสำคัญสำหรับองค์กรต่อไป ก็อาจจะทำงานในหน้าที่อย่างไม่เต็มใจ หรือลาออกจากองค์กรนั้นไป กรณีที่พนักงานไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแต่ไม่ลาออกและเลือกที่จะอยู่ต่อไปในองค์กรโดยไม่ทำงาน หรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่องค์กรจะต้องนำมาใช้เพื่อสร้างความพอใจให้กับพนักงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือการสูญเสียเวลาที่จะต้องฝึกหัดพนักงานที่เข้ามาใหม่เพื่อทดแทน เกิดการสูญเสียคุณค่าของเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ ซึ่งองค์กรนั้น ๆ ไม่อาจจะบรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การดำเนินธุรกิจผู้บริหารจะต้องบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ นโยบายการแข่งขันทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และการจัดการองค์กรได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ คือ ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการบริหารงานบุคคลากรองค์กรที่มีระดับของความไม่ไว้วางใจกันสูงมักก่อให้เกิดผลเสียต่อความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีพื้นฐานวัฒนธรรมที่มีความไว้วางใจกันสูงจะมีศักยภาพ และความสามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดี

ความไว้วางใจ เป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันที่จะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน (Gmesan. : 1994) บุคคลส่วนมากรับรู้ถึงความไว้วางใจขึ้นอยู่กับพฤติกรรม ซึ่ง Reynolds (1997) ได้ใช้แนวคิดหลัก 4 ประการที่เป็นหัวใจของความไว้วางใจ ซึ่งหากเกิดขึ้นในองค์กรใดจะก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งความไว้วางใจมีองค์ประกอบดังนี้ 1) ความสามารถ 2) ความเปิดเผย 3) ความน่าเชื่อถือ 4) ความเสมอภาค ดังนั้นการที่จะปฏิบัติงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรกำหนดไว้นั้น ผู้บริหาร

ต้องมีความไว้วางใจพนักงานและพนักงานจะต้องมีความไว้วางใจในผู้บริหารด้วยเช่นกัน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่เผชิญกับการแข่งขันและความไม่แน่นอน Peter (1987 : 627) ได้กล่าวไว้ว่า ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมสามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว เพียงแต่ให้มีความมั่นคงนั้น กลับคืนมา

ดังนั้น ความไว้วางใจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาคเอกชน ภาครัฐวิสาหกิจ หรือภาครัฐก็ตาม

บริษัท เนตบีเคเค จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการการสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ จัดทำเว็บไซต์ทางด้านอสังหาริมทรัพย์ทั่วโลก ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเป็นชาวต่างประเทศ ซึ่งงานส่วนมากจะเป็นงานที่ต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันเหตุการณ์ตลอดเวลา ซึ่งจะต้องทำซ้ำเป็นประจำ และการทำงานสามารถจัดทำด้วยตนเองได้ง่าย ทำให้ความไว้วางใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร สิ่งสำคัญที่จะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยังสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอีกด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ ได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจ ความจงรักภักดี และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
3. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรเกี่ยวกับอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนธุรกิจในองค์กร
2. เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานปฏิบัติการบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 112 คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวอย่างโดยวิธีสำมะโน (Census) จากสมาชิกทุกคนในองค์กร จำนวนทั้งหมด 112 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2549)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 ระดับการศึกษา

1.1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.2.2 ปริญญาตรี

1.1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.3 รายได้ต่อเดือน

1.1.3.1 6,000 – 13,800 บาท

1.1.3.2 13,801 – 21,600 บาท

1.1.3.3 21,601 – 29,400 บาท

1.1.3.4 29,400 – 37,200 บาท

1.1.3.5 37,201 บาทขึ้นไป

1.1.4 อายุ ปี

1.1.5 ระยะเวลาในการทำงานปี

1.1 ความไว้วางใจในผู้นำ มีองค์ประกอบดังนี้

1.1.1 มิตินความสามารถ

1.1.2 มิตินความเปิดเผย

1.1.3 มิตินความห่วงใย

1.1.4 มิตินความเชื่อถือได้

1.3 ความไว้วางใจภายในองค์กร เป็นการวัดระดับคะแนนของความไว้วางใจที่พนักงานมีต่อองค์กร มีองค์ประกอบดังนี้

1.3.1 การเปิดเผย

1.3.2 การให้เกียรติ

1.3.3 ความสอดคล้อง

1.4 ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีองค์ประกอบดังนี้

1.4.1 การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์กร

1.4.2 ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย

1.4.3 หลีกเลี่ยงการไม่เชื่อตรงต่อองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบด้วย

2.1 พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ประกอบด้วย

2.1.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 การขอย้ายและลาออกจากงาน

2.1.4 ความสามัคคีภายในองค์กร

2.2 ประสิทธิภาพการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความไว้วางใจในผู้นำ หมายถึง พนักงานมีความเชื่อมั่น และยอมตามการกระทำของผู้นำ โดยเชื่อมั่นใน มิติความสามารถ มิติความเปิดเผย มิติความห่วงใย และมิติความเชื่อถือได้ ดังนี้

1.1 มิติความสามารถ หมายถึง พนักงานรับรู้และให้ความไว้วางใจในผู้นำว่ามีความสามารถในการบริหารงาน และมีความสามารถในการตัดสินใจบริหารจัดการพนักงาน ใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 มิติความเปิดเผย หมายถึง พนักงานให้ความไว้วางใจในผู้นำว่า ผู้นำจะยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกและการแสดงออกถึงการยอมรับและเคารพความคิดเห็นของพนักงาน

1.3 มิติความห่วงใย หมายถึง พนักงานให้ความไว้วางใจในผู้นำว่า ผู้นำทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเมื่อเกิดปัญหา

1.4 มิติความเชื่อถือได้ หมายถึง พนักงานให้ความไว้วางใจในผู้นำว่า ผู้นำเป็นคนรักษาสัญญา กระทำในสิ่งที่พูดไว้ และพูดในสิ่งที่จะกระทำ มีความสม่ำเสมอในการตัดสินใจและการกระทำ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกสามารถพึ่งพาผู้นำได้

2. ความไว้วางใจภายในองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเชื่อ หรือ ความคาดหวังในแง่บวกของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การวิจัยในครั้งนี้เน้นการศึกษาความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย

2.1. การเปิดเผย หมายถึง ความเต็มใจในการเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ภายในกลุ่มพนักงาน

2.2. การให้เกียรติ หมายถึง การให้เกียรติซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม

2.3. ความสอดคล้อง หมายถึง การร่วมกันประสานงาน การร่วมกันออกความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกันภายในกลุ่ม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์กร ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย และการหลีกเลี่ยงการไม่ซื่อสัตย์ต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่ได้ปฏิบัติงานอยู่

4. พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ประกอบด้วย

4.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน หมายถึง การขาดหรือการลางานด้วยเหตุผลต่างๆ ระดับของผลงานในความรับผิดชอบ

4.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและตั้งใจในการปฏิบัติงาน

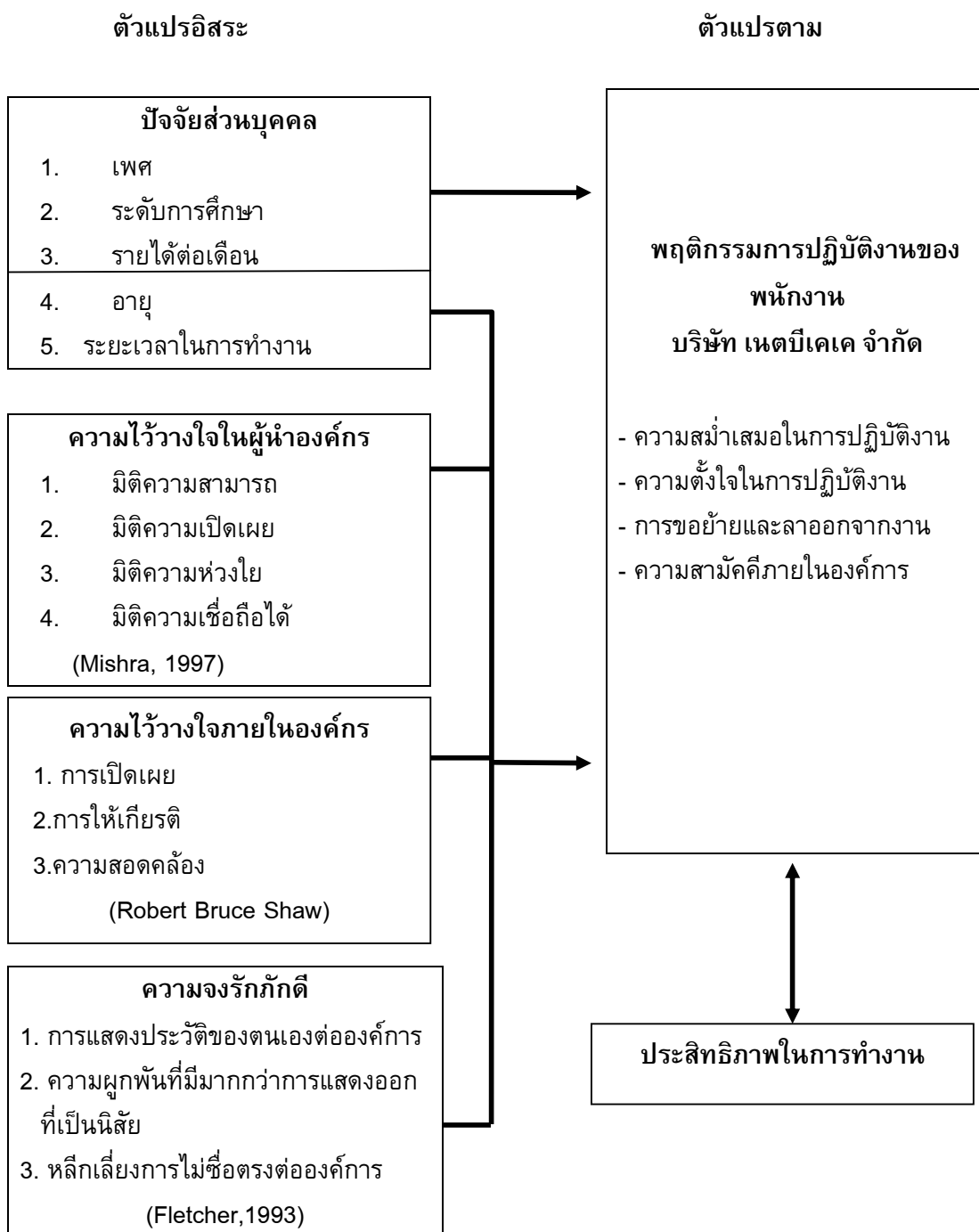
4.3 การขอย้ายและลาออกจากงาน หมายถึง ความรู้สึกต้องการขอย้ายและลาออกจากงานแม้ว่าองค์กรจะดีอยู่แล้ว

4.4 ความสามัคคีภายในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานและทำงานเป็นกลุ่ม

5. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้มีความสุขและความพอใจในการทำงาน แก้ไขปัญหา การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ทำ ความรวดเร็วในการทำงาน และประสบความสำเร็จในการทำงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องความไว้วางใจในผู้นำ โดยนำเอาแนวคิดของ Mishra มาเป็นกรอบแนวคิด ความไว้วางใจภายในองค์กร นำเอาแนวคิดของ Robert Bruce Shaw มาเป็นกรอบแนวคิด และแนวคิดของ Fletcher เป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กร



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง "ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด" ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความหมายของความไว้วางใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ ไว้หลากหลายตามพื้นฐานและทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมดังต่อไปนี้

รอตเตอร์ (Rotter. 1971 : 444) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ต่อคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นว่าเชื่อถือได้

วิทนี (Whitney. 1996 : 216) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

จอร์นสัน (Johnson. 1996) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นสถานการณ์การแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งบุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ปราศจากการใช้อำนาจ

มิสชา (Mishra. 1996) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใย และความน่าเชื่อถือ

มาแชล (Marshall. 2000 : 48) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนให้เกิดความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

روبบิน (Robbins. 2000 : 147) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวก ต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

บูน แอนด์ โฮมส์ (Boon & Holmes. 1991) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นสภาพการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ สิ่งที่คาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเหตุจูงใจของผู้อื่น ประกอบกับการคำนึงถึงตนเองในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงขึ้นอยู่กับ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) แนวโน้มที่มีต่อความไว้วางใจที่เป็นนิสัยของบุคคลนั้น
- 2) ปัจจัยกำหนดสถานการณ์
- 3) ประวัติความสัมพันธ์

คัมมิง แอนด์ บลูมเลย์ (Comings & Bromiley. 1996) ได้ให้ความหมายไว้วางใจว่าเป็นความเชื่อของบุคคลหรือกลุ่ม แบ่งได้ดังนี้

- 1) มีความศรัทธาทำให้เกิดความพยายามที่จะปฏิบัติตามข้อตกลง รวมทั้งมีการแสดงออกซึ่งความยึดมั่นผูกพัน
- 2) มีความซื่อสัตย์ในการประชุมหรือการเจรจา
- 3) ไม่ยอมได้รับความได้เปรียบจากผู้อื่นมากเกินไปแม้ว่ามีโอกาส

จากความหมายของความไว้วางใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความไว้วางใจคือระดับของความคาดหวัง ความเชื่อ และความมั่นใจในความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่นคง ความเชื่อถือได้ ความเปิดเผย และความยุติธรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลด้วยความสมัครใจ และยอมทำตามการกระทำด้วยความคาดหวังว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะกระทำตามคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูด ภาษาเขียน และจะกระทำในสิ่งที่เป็นโยบายด้วยความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และความเชื่อถือได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงการควบคุมตรวจสอบ

แนวคิดของความไว้วางใจ

ซาโกะ (Sako . 1992) ได้สรุปแนวคิดเป็นเหตุผลที่ใช้พัฒนาความไว้วางใจ โดยเหตุผลนี้สามารถทำนายว่าผู้อื่นจะมีพฤติกรรมการยอมรับซึ่งกันและกัน เหตุผล 3 ประการ ได้แก่

1. ความคิดเห็นของกลุ่มที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในข้อผูกพัน
2. ความเชื่อในความสามารถ
3. ความเชื่อในมิตรภาพที่ดี

แมคอลลิสเตอร์ (McAllister. 1995) ได้สรุปแนวคิดของความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจาก 2 ประการ

1. ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Cognition-based trust) หมายถึงการรับรู้ว่าคุณคนเลือกผู้ซึ่งไว้วางใจในสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่ง และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดี
2. ความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective-based trust) หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล บุคคลที่จะทำให้เกิดอารมณ์ ความไว้วางใจใน

ความสัมพันธ์นั้นจะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริงที่จะให้สวัสดิการแก่หุ้นส่วน มีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดีหรือน่าสรรเสริญ และเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทน

เอนนิส แอนด์ ทาวซัน (Ennis and Townsend. 1995) ศึกษาความไว้วางใจระหว่างผู้นำและบุคลากร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน มีดังนี้

1. การรักษาคำพูดโดยกระทำตามที่พูดไว้ (Congruent) เป็นการดูแลรักษาคำพูด และปฏิบัติตามที่สัญญาไว้

2. ความสม่ำเสมอ (Consistency) เป็นความน่าเชื่อถือของบุคคล ความสามารถในการใช้วิจารณญาณที่ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ ความมั่นคงในคำพูดและการกระทำ

3. การดูแล (Caring) เป็นความสนใจเอาใจใส่บุคลากร ในองค์การ บุคลากรไว้วางใจในผู้นำเพราะมีความเชื่อว่าผู้นำสามารถที่จะดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานของบุคคลได้

4. ความสามารถ (Competence) เป็นทักษะ ความรู้ และเทคนิคของผู้นำ

มิสชา (Mishra. 1996) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบความไว้วางใจ ที่ผู้นำมีต่อบุคลากรมี 4 มิติ ดังนี้

1. มิติความสามารถของความไว้วางใจ (Competence dimension trust) ผู้นำพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความสามารถของผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจ และบุคลิกของผู้นำเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ตามไว้วางใจ ซึ่งความสามารถเป็นมิติหนึ่งของความไว้วางใจบุคลากรและองค์การ

2. มิติการเปิดเผย (Openness dimension of trust) ความไว้วางใจอยู่ในรูปของการรับรู้การเปิดเผยและความซื่อสัตย์ระหว่างกัน

3. มิติความห่วงใย (Concern dimension of trust) คือ มีความสนใจในตนเองพอ ๆ กับการสนใจผู้อื่นในองค์การสุขภาพ บุคลากรไว้วางใจในผู้นำเพราะมีความเชื่อว่า ผู้นำสามารถที่จะดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานของบุคลากรได้

4. มิติความน่าเชื่อถือ (Reliability dimension of trust) บุคลากรจะมีความรู้สึกมั่นคงและเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ เมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าผู้นำมีความซื่อสัตย์ มีความน่าเชื่อถือ

เรย์โน (Reynolds. 1997) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่าเป็นวิถีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การ ที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธภาพความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมี 3 ประการคือ

1. ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องทำให้มีอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษ

2. ความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ความไว้วางใจในองค์การต่ำก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ถ้าความไว้วางใจในองค์การสูงก็จะทำให้บุคลากรทุกคนได้รับมาตรฐานในการทำงานที่สูง

3. ความไว้วางใจจะต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพัฒนาทักษะและจิตใจจะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสัมพันธภาพความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

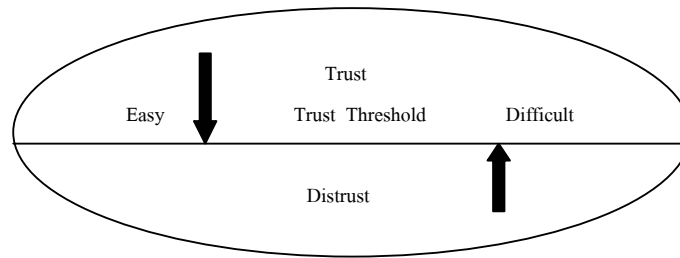
รอบบิน (Robbins. 2000 : 502-503) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของผู้นำที่น่าไว้วางใจ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความซื่อตรง (Integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์ ยึดมั่นคุณธรรม และความถูกต้อง
2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ของตน
3. ความมั่นคงสม่ำเสมอ (Consistency) หมายถึง พฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความ เป็นบุคคลน่าเชื่อถือ (Reliability) มีแนวทางในการปฏิบัติที่สามารถทำนายได้ล่วงหน้า (Predictability) มีความรอบคอบ และตัดสินใจได้ดีในแต่ละสถานการณ์ (Good Judgement)
4. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาหน้าบุคคลอื่น
5. ความเป็นคนเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะแบ่งปันความคิดและ ข้อมูลที่ตนเองมีอยู่โดยไม่ปิดบัง

Robert Bruce Shaw กล่าวถึงขอบเขตที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ และการสูญเสียความไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน คือ บุคคล ที่มั่งงาม หรือองค์กร ล้วนมีขอบเขตในการสร้าง และการถอนความไว้วางใจจากผู้อื่นออกไปแตกต่างกัน ปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีผลต่อการ กำหนดขอบเขตหรือจุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจของแต่ละบุคคล ได้แก่

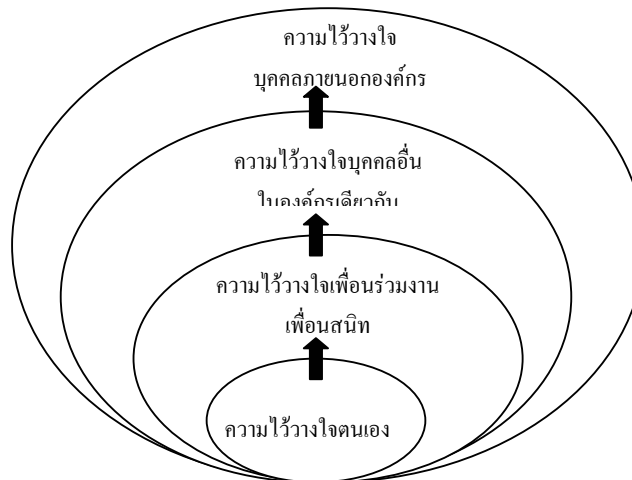
1. สถานการณ์ (The Situation) หากสถานการณ์นั้น ๆ มีความเสี่ยงสูง ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ย่อมสูงตามไปด้วย
2. ประสบการณ์ของบุคคลนั้นในเรื่องความไว้วางใจ (Those giving their trust) หาก บริษัท ธุรกิจ ที่มั่งงามเคยมีประสบการณ์ในทางที่ไม่ดีที่เกิดจากความไว้วางใจ เช่น การถูก หลอกหลวง หักหลังจากการทำธุรกิจ ก็จะทำให้บริษัท ธุรกิจ ที่มั่งงามนั้น ๆ มีขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) สูงตามไปด้วย
3. ประสบการณ์ของผู้อื่นในเรื่องความไว้วางใจ (Those asking to be trusted) หาก บริษัทหนึ่งต้องการมาเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเรา หากบริษัทนั้น ๆ เป็นบริษัทที่บริษัทเรารู้จัก มีชื่อเสียงดีอยู่แล้ว ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ก็อาจจะต่ำ ในขณะที่หากบริษัทที่มาขอเป็นหุ้นส่วนนั้น เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงไม่ค่อยดีนัก หรือเป็นบริษัทที่ บริษัทเราไม่รู้จัก ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ ย่อมจะสูงตามไปด้วย เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า จุดทางเข้า ทางออกของบุคคลหนึ่งในเรื่องความไว้วางใจนั้น มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 3 ของแต่ละบุคคลดังกล่าวข้างต้น บุคคลจะเปลี่ยนความคิดจากการไว้วางใจเป็นไม่ไว้วางใจง่ายกว่าการสร้าง ความไว้วางใจขึ้นมาใหม่เมื่อบุคคลนั้นได้สูญเสียไปครั้งหนึ่งแล้ว ดังแสดงภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold)
ที่มา : ซอร์ (รุจ เจริญลาภ. 2548 : 22 อ้างอิงจาก Shaw. 1997)

การขยายขอบเขตของความไว้วางใจ (Radius of Trust) ของบุคคล เริ่มจากความไว้วางใจในตนเอง (Trust of Self) แล้วจึงขยายไปยังเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานอื่นนอกองค์กร ดังแสดงภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงการขยายขอบเขตของความไว้วางใจ (Expansive Trust Radius)
ที่มา : ซอร์ (รุจ เจริญลาภ. 2548 : 22 อ้างอิงจาก Shaw. 1997)

Robert Bruce Shaw ได้กล่าวถึงตัวชี้วัดระดับความไว้วางใจ 3 ประการ ได้แก่

1. การเปิดเผย (Openness) ระดับความเต็มใจในการเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ภายในกลุ่ม
2. การให้เกียรติ (Respect) ระดับการให้เกียรติซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม
3. ความสอดคล้อง (Alignment) เช่น การร่วมประสานงานกันภายในกลุ่ม การร่วมกันออกความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน เป็นต้น

ความสำคัญของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw. 1997) และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร (Reynolds. 1997) ความไว้วางใจเปรียบเสมือนหมุดหรือสลักที่ยึดส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน และสามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายพร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก จนกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งยังผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (Luhmann. 1979) สอดคล้องกับคำกล่าวของ ไลเบอร์แมน (Lieberman. 1981) ที่ว่าความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันและมอบหมายให้ทำหน้าที่ด้วยความเชื่อถือและซื่อสัตย์ต่อกัน

روبบิน (Robbins. 2000 : 504) กล่าวถึง ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องจาก

1. ความสูญเสียทั่วไปของความไว้วางใจ (General loss of trust institutions) ในปี ค.ศ. 1950 เป็นยุคที่เชื่อว่ามี ความซื่อสัตย์ต่อการใช้อำนาจหน้าที่ แต่การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมาย ผู้บริหารทางธุรกิจ นักวิชาการ นักหนังสือพิมพ์ นักวิจัย และบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจในการทำงานที่มีชื่อเสียงนั้นไม่สามารถบอกความจริงได้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่แน่ใจเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่ ดังนั้นความไว้วางใจจึงถูกทำลายแบบทั้งสิ้นในทุกสถาบัน

2. ความสัมพันธ์ของนายจ้าง และพนักงานที่ไม่ดีในองค์กรเป็นจำนวนมาก (Employer – employee relations have suffered in many organizations) การบริหารการปฏิบัติเนื่องจากมีองค์กรเป็นจำนวนมากที่จ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นระเบียบ พนักงานต้องประสบปัญหาในการสื่อสาร สูญเสียความไว้วางใจเนื่องจากมีผลที่เกิดขึ้นตามมา เช่น การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดไม่สำเร็จตามเงื่อนไขการให้รางวัล ละเลยความรับผิดชอบ และการลดขนาดองค์กรทำให้ความไว้วางใจลดลงแต่ปัญหาไม่มากเท่าการปลดพนักงาน

3. เกิดการเปลี่ยนแปลงและความไม่มั่นคง (Change and instability) ความไว้วางใจมีความสำคัญมาก ในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลง และความไม่มั่นคงในสถานที่ทำงาน บุคคลจะต้องเปลี่ยนไปมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งระดับความไว้วางใจจะเป็นตัวกำหนด

4. ข้อสัญญาทางจิตวิทยาในรูปแบบใหม่ (The new psychological contract) หมายถึง ข้อตกลงที่ไม่ได้มีการเขียนถึงสิ่งที่ผู้บริหารที่ไม่ได้คาดหวังจากพนักงาน และสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารในแง่จิตของพนักงานข้อสัญญาทางจิตวิทยา คือ การรับรู้ของพนักงานที่คิดว่าพวกเขาจะได้รับสิทธิ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อสัญญาที่นายจ้างให้ไว้กับเขา

ดังนั้นหากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น ลักษณะสังคมแบบนี้บุคคลในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์กันไว้ จะทำให้โอกาสที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาน้อยลง เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้ได้ผลตามต้องการ หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงจะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

5. โครงสร้างความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ (New structural relationships) ความไว้วางใจเป็นสารหล่อลื่นให้เกิดความราบรื่น มีการประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิด การบริหารในยุคปัจจุบันต้องการความไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่สำคัญขององค์กร

6. เป็นการสร้างยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Building commitment) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกในองค์กรให้คงอยู่

ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์หลายทางมีผลทำให้เกิดความราบรื่นและให้คุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (Luhmann. 1977) สรุปว่า ความไว้วางใจส่งผลให้การมีส่วนร่วมในเครือข่ายอย่างแท้จริง สามารถปรับตัวได้ในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กรสามารถบริหารจัดการภาวะวิกฤตลดความขัดแย้งและลดต้นทุน

ความไว้วางใจเป็นแนวคิดที่ซับซ้อน เป็นสัมพันธภาพระหว่าง 2 คนอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่เป็นบุคลิกภาพของบุคคลบางคนเกิดขึ้นระหว่างบุคคล ไม่ใช่ภายในบุคคลเท่านั้น สิ่งที่บุคคลกระทำเป็นผลกระทบของระดับความไว้วางใจระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจและผู้ถูกไว้วางใจ ซึ่งเกิดได้จากความน่าเชื่อถือเป็นการยอมรับและสนับสนุนที่ผู้ถูกไว้วางใจกระทำกับบุคคลอื่นโดยการเปิดเผยความคิด ความรู้สึกและปฏิกิริยา (Johnson. 1997)

สรุปความสำคัญของความไว้วางใจไว้ดังนี้ ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก องค์ประกอบหนึ่งสำหรับองค์กร หากปราศจากความไว้วางใจ องค์กรนั้นก็ปราศจากความเป็นหนึ่งเดียว และความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลง องค์กรนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง ขวาลือ การนินทา และเสียงซุบซิบต่าง ๆ ภายในองค์กรก็จะมากไปด้วย ความไว้วางใจไม่ใช่เป็นเพียงแนวคิดที่ธรรมดา หากแต่ความไว้วางใจอาจเป็นเสมือนกำแพงซีเมนต์หนึ่งที่กั้นกลางระหว่างความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กร หรือ อาจเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ การแสดงภาวะความเป็นผู้นำ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภาวะความเป็นผู้นำในองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากองค์กรนั้นไม่มีความไว้วางใจกันและกันในระดับหนึ่ง นั่นคือ องค์กรนั้นจะไม่สามารถผลักดัน หรือทำให้พนักงานในองค์กรสนับสนุนคล้อยตามการเปลี่ยนแปลงใด ๆ อย่างแท้จริงได้ (Glaser. 1997)

หลักการขั้นพื้นฐานของความไว้วางใจ

รอบบิน (Robbins. 2000 : 511 – 512) ให้หลักการขั้นพื้นฐานของความไว้วางใจ ไว้ดังนี้

1. ความไม่ไว้วางใจทำให้สูญเสียความไว้วางใจ (Mistrust drives out trust) บุคคลที่มีความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นจะแสดงออก โดยการเปิดเผย ร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพราะมีความตั้งใจจริง ส่วนบุคคลที่ไม่มีความไว้วางใจต่อบุคคลอื่น แสดงออกโดยการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น มีพฤติกรรมฉวยโอกาสหาประโยชน์ให้กับตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีผลทำให้บุคคลที่มีความไว้วางใจ เกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น ดังนั้น บุคลากรที่ไม่มีความไว้วางใจจำนวนเล็กน้อย ก็อาจจะเป็นพิษภัยต่อทั้งองค์กรได้

2. ความไว้วางใจก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust begets trust) การแสดงออกถึงความไว้วางใจของบุคคลจะก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำที่มีศักยภาพจะเพิ่มความไว้วางใจให้เกิดขึ้นทีละน้อยโดยการกำหนดขอบเขตการลงโทษหรือไม่มีการลงโทษเลยเมื่อเกิดความไว้วางใจขึ้นแล้วในองค์กร

3. ตำแหน่งที่สูงขึ้นมักเป็นโอกาสให้ทำในสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจ (Growth offer makes mistrust) ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้นำฉวยโอกาสในการแสวงหาอำนาจและความรับผิดชอบ เพื่อส่งเสริมตำแหน่งของตนเอง ในสภาพแวดล้อมเช่นนี้ ผู้นำมักแก้ปัญหาแบบตายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อหลีกเลี่ยงการตรวจพบจากผู้นำระดับสูงกว่า และมักทิ้งปัญหาจากความไม่น่าไว้วางใจให้กับผู้สืบทอดตำแหน่ง ดังนั้น ผู้นำจึงควรอยู่ในตำแหน่งเป็นวาระสั้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลที่ตามมาจากการตัดสินใจซึ่งเกิดจากการกระทำที่ไม่น่าไว้วางใจของผู้นำ

4. การลดขนาดองค์กรจะทดสอบระดับความไว้วางใจ (Decline or downsizing test the highest levels of trust) การลดคนหรือขนาดองค์กร มักทำลายสภาพแวดล้อมที่มีความไว้วางใจ เพราะการปลดบุคลากรขององค์กรออกไปมีผลทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน สูญเสียความจงรักภักดี และความไว้วางใจภายในองค์กร

5. ความไว้วางใจเสริมสร้างความสามัคคี (Trust increases cohesion) ความไว้วางใจจะยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันด้วยความเชื่อมั่นว่า บุคลากรมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ถ้าบุคคลเกิดปัญหาต้องการความช่วยเหลือ เขาจะมั่นใจได้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือทันที และเมื่อพบกับความยากลำบาก สมาชิกในกลุ่มจะร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน

6. ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง (Mistrusting groups self distrust) เมื่อสมาชิกกลุ่มไม่ไว้วางใจบุคคลในกลุ่ม พวกเขาจะไม่ยอมรับและดีตัวออกห่าง และเริ่มสนใจกับความต้องการของตนเองมากกว่าความต้องการของกลุ่มสมาชิก ดังนั้น สมาชิกในกลุ่มที่เกิดความไม่ไว้วางใจมักเกิดความเคลือบแคลงสงสัยสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่ม แต่ละบุคคลจะปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับสมาชิกในกลุ่ม ปฏิบัติเหล่านี้จะทำลายกลุ่มสมาชิกเหล่านี้ในที่สุด

7. ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต (Mistrust generally reduces productivity) ไม่อาจกล่าวได้ว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มผลผลิต แต่ความไว้วางใจมักก่อให้เกิดการลดผลผลิตอยู่เสมอ ความไม่ไว้วางใจจะมุ่งเน้นที่ความสนใจที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการสร้างเป้าหมายร่วมกัน บุคลากรในองค์กรเหล่านี้จะตอบสนองโดยการปิดบังข้อมูลข่าวสาร และเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา เขาจะหลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือเพราะกลัวว่าบุคคลอื่นจะได้ประโยชน์จากเขา บรรยากาศของความไม่ไว้วางใจ จะทำให้เกิดความขัดแย้งและการประสานงานล่าช้า

การพัฒนาความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นวิถีทางหนึ่งในการสะท้อนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่อาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสัมพันธภาพ ซึ่งเรย์โนลด์ส (Reynolds, 1997 : 20 – 21) ได้เสนอแนวทางพัฒนาความไว้วางใจไว้ ดังนี้

1. ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา (Trust take time) การสร้างความไว้วางใจหรือการคงไว้ซึ่งความไว้วางใจ จะต้องใช้เวลาเป็นต้นทุนในการสร้างและพัฒนา แม้สัมพันธภาพความไว้วางใจจะเกิดขึ้นแล้วแต่การลงทุนก็ยังคงต้องมีย่างสม่ำเสมอ ระยะเวลาในการพัฒนาความไว้วางใจอาจสั้นหรือยาวนาน ก็ไม่สำคัญเท่ากับการบำรุงรักษาความไว้วางใจให้คงอยู่ แต่ความไว้วางใจอาจจะพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น ถ้าผู้นำเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและความรับผิดชอบร่วมกัน

2. ความไว้วางใจต้องการความเข้มแข็งอดทน (Trust has to be tough) องค์กรที่มีระดับความไว้วางใจสูง บุคลากรจะทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ตามมาตรฐานที่สูงขององค์กร และทำงานอย่างรวดเร็ว ด้วยความเข้มแข็ง อดทน เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนขององค์กรที่มีระดับความไว้วางใจต่ำ บุคลากรจะปฏิบัติงานเท่าที่จะทำได้และมีผลผลิตต่ำ

3. ความไว้วางใจต้องมีการปฏิบัติ (Trust must be practiced) การพัฒนาความไว้วางใจก็เช่นเดียวกับนักกีฬาที่จะต้องใช้ทักษะ การฝึกปฏิบัติ และกำลังใจมากมาย จึงจะถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ ดังนั้น การสร้างความไว้วางใจในองค์กร จึงต้องพัฒนาทั้งทักษะและจิตใจเช่นกัน

การรักษาความไว้วางใจภายในองค์กรให้คงอยู่

แม้ว่าองค์กรหลาย ๆ องค์กรจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์โดยปราศจากความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แต่องค์กรเหล่านั้นก็สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในระยะสั้น ๆ เท่านั้น ในระยะยาวแล้วองค์กรเหล่านั้นจะไม่มีประสิทธิภาพ ร่วมมือร่วมใจกันภายในองค์กรเป็นอย่างดี องค์กรที่บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาว และประสบความสำเร็จ มักจะให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ถ้าปราศจากความไว้วางใจแล้ว การส่งเสริมการสร้างอำนาจสิทธิขาดให้แก่พนักงานในองค์กรย่อมไม่เกิดขึ้น นอกจากนี้ องค์กรที่บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาว และ

ประสบความสำเร็จ จะต้องมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการประสานงาน ร่วมมือกัน ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ระหว่างพนักงานภายในองค์กรด้วยกัน และระหว่างพนักงาน ภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร ดังนั้นแล้ว หากปราศจากความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แล้ว การประสานงาน ร่วมมือกันปฏิบัติงานย่อมไม่บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน

การรักษาความไว้วางใจภายในองค์กรให้คงอยู่ตลอดไป ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจบทบาท ของความไว้วางใจภายในองค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาระดับความไว้วางใจ ภายในองค์กรให้อยู่ในระดับสูง เพื่อสร้างผลิตผลและผลิตภาพให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากที่สุด บทบาทของความไว้วางใจภายในองค์กรสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจเป็นทรัพยากรเฉกเช่นอย่างเงินลงทุน หรือหลักทรัพย์ขององค์กร (Trust is a resource on a par with other forms of capital) ทุกองค์กรเห็นความสำคัญของฐานะทางการเงินขององค์กร โดยที่สะท้อนออกมาในรูป จำนวนตัวเลขต่าง ๆ ผู้บริหารส่วนใหญ่เข้าและสามารถวิเคราะห์ความต้องการเงินลงทุนได้อย่าง ถูกต้อง หากองค์กรต้องการขยายงาน หรือปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หลายองค์กรได้ละเลยการคำนึงถึงความไว้วางใจภายในองค์กร ไม่ได้คำนึงว่า บทบาทของความไว้วางใจภายในองค์กรมีพลังมากมายเพียงไร หากผู้บริหารมองความไว้วางใจว่า เป็นเงินลงทุน หรือ สินทรัพย์ ประเภทหนึ่งขององค์กร แม้ว่าความไว้วางใจภายในองค์กรนี้จะไม่สามารถให้คำมั่นสัญญาถึงความสำเร็จของธุรกิจได้ แต่มันทำให้โครงสร้างองค์กร นโยบาย ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร ถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากขึ้น ตัวชี้วัดระดับความไว้วางใจ 3 ประการที่ Robert Bruce Shaw กล่าวไว้ ได้แก่

1.1 การเปิดเผย (Openness) ระดับความเต็มใจในการเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ภายในกลุ่ม

1.2 การให้เกียรติ (Respect) ระดับการให้เกียรติซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม

1.3 ความสอดคล้อง (Alignment) เช่น การร่วมประสานงานกันภายในกลุ่ม การ ร่วมกันออกความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน เป็นต้น

2. ความไว้วางใจมีความสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Trust is important internally and externally)

ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ทั้งกับ บุคคลภายในองค์กร เช่นพนักงาน และบุคคลภายนอกเช่น ลูกค้า ซัพพลายเออร์ เนื่องจากลูกค้า จะซื้อสินค้า และบริการของบริษัทก็เมื่อลูกค้าให้ความไว้วางใจกับสินค้าและบริการของบริษัท การ สร้างความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์มีแนวโน้มที่จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว เช่นเดียวกับการสร้างความไว้วางใจภายในองค์กรให้กับพนักงาน พนักงานก็จะมีความเต็มใจ และ ร่วมมือ ประสานงานปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

3. การได้รับความไว้วางใจจะเกิดการให้ความใส่ใจอย่างแท้จริง (Trust is gained by

attention to the fundamentals)

ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจโดยการให้สิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องคาดหวังจากท่าน โดยการแสดงความเป็นห่วงเป็นใยกับผู้อื่น โดยเฉพาะเวลาที่พวกเขาต้องการการสนับสนุนและเอื้ออาทรจากท่าน คำพูดหรือคำกล่าวของผู้บริหารว่าจะมีนโยบาย ทิศทางเป็นเช่นไร จะไม่เป็นผลเลย หากผู้บริหารไม่ได้คิดที่จะเป็นผู้นำในการปฏิบัติในดูเป็นตัวอย่างก่อน

การสร้างควมไว้วางใจระหว่างบุคคล

การสร้างควมไว้วางใจต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศควมไว้วางใจในการปฏิบัติงาน (ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2541: 97-100) ดังนี้

1. การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice Openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและควมไว้วางใจ ใ้บุคลากรอธิบายการตัดสินใจอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเต็มที่
2. มีความยุติธรรม (Be Fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใด ๆ ควรจะพิจารณาว่าบุคคลอื่นจะรับรู้หรือรู้สึกว่ามีควมยุติธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผล โดยยึดหลักควมเสมอภาคและยุติธรรมในการให้รางวัล และการให้ความสนใจห่วงใยบุคลากร
3. พูดตรงตามความรู้สึกตนเอง (Speak Your Feeling) มีการแลกเปลี่ยนควมคิดเห็น การพูดอย่างจริงใจจะทำให้บุคคลอื่นเกิดความเคารพในผู้พูดมากขึ้น
4. บอกความจริง (Tell the Truth) มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา นอกจากคำพูดแล้วหัวหน้าจะต้องพยายามสังเกตข่าวสารที่ไม่เป็นคำพูด (Non-Verbal Communication) หรือภาษาท่าทาง (Body Language)
5. แสดงควมคงเส้นคงวา (Show Consistency) ใ้เวลาคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณค่า และเป็นที่ยึดถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงควมประสงค์ มีการดำเนินการด้วยควมเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งจะนำไปสู่ควมเชื่อถือไว้วางใจ
6. รักษาควมมั่นสัญญา (Fulfill your promises) ทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด
7. รักษาควมเชื่อมั่น (Maintain Confidence) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากบุคคลอื่น
8. แสดงให้เห็นถึงควมสามารถ (Demonstrate Competence) ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมและมีความเคารพนับถือโดยการแสดงให้เห็นถึงควมสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่าง ๆ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ใ้ควมสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงานและทักษะการสร้างควมสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และบุคลากรต้องการมากกว่าการมีงานทำเท่านั้น ผู้บริหาร

จะต้องทำงานของบุคลากรน่าสนใจมีความท้าทาย และใช้ความเฉลียวฉลาดของบุคลากรให้มากที่สุด

สรุป ระยะของการสร้างความไว้วางใจเป็นการใช้เวลาที่ยาวนาน องค์การที่ใช้กระบวนการนี้จะทำให้เกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน การสร้างความไว้วางใจจะต้องมีวัฒนธรรมของการติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะส่งเสริมการแก้ปัญหาและการบริหารที่ดีขึ้น ซึ่งเดวิท (Davis. 2000 : 171) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล โดยมีการเปิดอภิปรายถึงความต้องการขององค์การ ทีมงานและกลุ่มบุคคลเพื่อที่จะหาข้อตกลงร่วมกัน ส่งเสริมการประเมินความสามารถของบุคลากรอย่างเหมาะสมด้วยความสนใจห่วงใยในความตั้งใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความไว้วางใจภายในองค์กรเป็นอย่างไร ตามแนวคิดของ Robert Bruce Shaw

2. แนวคิดและทฤษฎีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดี

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไว้ดังนี้

เลท (Ladd. 1967) กล่าวว่า ความจงรักภักดีในทางปรัชญา หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่สมบูรณ์แบบ ได้แก่ ความมีเมตตา ความกล้าหาญ ความมีไมตรีจิต ความซื่อสัตย์

ความจงรักภักดี เป็นสิ่งที่ครอบคลุมพื้นฐานระหว่างความรักชาติ และภาระหน้าที่ เป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าหน้าที่ปกติซึ่งปฏิบัติเพียงการเชื่อฟังกฎหมายเท่านั้น

ลี (Lee. 1967) กล่าวว่า ความจงรักภักดี หมายถึง การเชื่อฟัง การแสดงความรัก ความภักดีด้วยความเคารพ การซื่อสัตย์ การทำตามหน้าที่ และการให้การสนับสนุน โดยเชื่อกันว่า พนักงานที่มีความจงรักภักดีจะเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการผลิต และอุทิศตนเพื่อเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจ และยินดีที่จะกระทำตามความต้องการขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน ยอมรับการตัดสินใจในการบริหารจัดการแม้ว่าจะเป็นเพียงคำพูดก็ตาม และจะละทิ้งหรือหยุดงานเมื่อเหตุการณ์คับขันเกิดขึ้น สิ่งที่คุณจะให้ความจงรักภักดีได้นั้นเป็นได้เกือบทุกสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบัน ความคิด หรืออะไรก็ตามที่สามารถก่อให้เกิดผลได้ ความจงรักภักดีของพนักงานมองได้ว่าเป็นทัศนคติที่กลุ่มพนักงานเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมีต่อองค์การ ซึ่งระดับความจงรักภักดีของพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันและความเต็มใจในการอุทิศความต้องการของตน หรือความต้องการของกลุ่มเพื่อความต้องการขององค์การ อย่างไรก็ตาม ระดับความจงรักภักดีของแต่ละบุคคลแปรเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และคุณค่าที่เขายึดถืออยู่ต่อสิ่งนั้น ๆ

ความจงรักภักดี อธิบายถึง ความมั่นคงที่แน่วแน่ในความจงรักภักดีต่อบ้านเกิดเมืองนอน ต่อรัฐบาลหรือผู้ปกครองประเทศ หรือความซื่อสัตย์ เชื่อถือต่อบุคคล ความคิด หรือประเพณี

เอิร์ทแมน (Hirschman. 1970) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ว่าผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร

กอร์ดอน (Gordon. 1980) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานให้องค์กร

ฟูลาการ์ แอนด์ บาลิ่ง (Fullagar & Barling. 1989) ได้ให้นิยามว่า ความจงรักภักดีต่อสหภาพ หมายถึง บุคคลซึ่งภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสหภาพนั้น ๆ มีเจตคติในทางบวกต่อสหภาพและบุคคลผู้ซึ่งจะทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อสหภาพที่ตนเองอยู่

พัชรินทร์ รอดพยันตร์ (2545) แบ่งความจงรักภักดีตามคุณลักษณะใหญ่ ๆ 5 ประการคือ

1. ความจงรักภักดีบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและจุดมุ่งหมาย และบทบาทของความจงรักภักดีจะเปลี่ยนแปลงได้หลากหลายแล้วแต่ลักษณะของความสัมพันธ์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น นิยายโปรแตสแตนท์ และคาทอลิกจะสักการะพระเจ้าองค์เดียวกัน แต่การแสดงในการสักการะของพวกเขาจะแตกต่างกัน เนื่องจากหลักปฏิบัติทางศาสนาถูกกำหนดไว้ต่างกัน

2. ความจงรักภักดีมีการเปลี่ยนแปลงตามความรุนแรงของอารมณ์ ในความจงรักภักดีที่มีความเต็มเปี่ยมจะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น การอุทิศตนของบุคคลในการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการ หรือบางที่อาจแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นนิสัย หรือการมีจิตสำนึกที่น้อยลง ซึ่งในลักษณะนี้ลักษณะของความจงรักภักดีจะเปลี่ยนแปลงไป

3. ความจงรักภักดีมีความแตกต่างในรายละเอียดและความเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสิ่งของบางกลุ่ม ความจงรักภักดีพัฒนามาจากประสบการณ์และความคิด จากเหตุผลอันนี้ขอบเขตและความแตกต่างของสิ่งกระตุ้นจะทำให้ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับความหลากหลายของสถานการณ์หรือชนิดของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

4. ความจงรักภักดีมีความแตกต่างกันในเรื่องความชัดเจน และความอดทน ผู้จงรักภักดีบางคนมีโครงสร้างที่มั่นคง แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ พูดหรือใช้ภาษาที่ชัดเจน แต่บางคนอาจจะไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ไม่แน่นอน บางคนอาจจะมีความจงรักภักดีอยู่ในระยะสั้น ในขณะที่บางคนอาจจะมีความอยู่ในระยะยาว ความจงรักภักดีเป็นรากฐานที่อยู่ลึกที่สุดของความรู้สึกและความต้องการ มนุษย์ซึ่งมีความภาคภูมิใจในตัวเอง จะชื่นชมในสติปัญญาของตนเองว่าเปรียบเสมือนเครื่องยนต์ที่มีพลัง แต่เขาต้องตระหนักว่า ความคิดและนิสัยในการดำรงชีวิตไม่สามารถสั่นคลอนข้อผูกมัดระหว่างความจงรักภักดีกับทัศนคติออกไปได้

5. ความจงรักภักดีมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของสำคัญได้ ในจุดนี้จะเห็นได้ชัดจากจุดยืนของผลกระทบของเขาทั้งหลาย เช่น พฤติกรรมตามนโยบายทางการเมือง ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญไม่เท่าเทียมกัน

จากความหมายต่าง ๆ ดังที่ได้นิยามไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า ความจงรักภักดี หมายถึง การยึดถือ ซื่อสัตย์ ภาควุมิใจอย่างมั่นคงต่อองค์กร และมีเจตคติในทางบวกต่อองค์กรนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลในการทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กร และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิก จะทำให้องค์การรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันควรได้ และเมื่อสมาชิกจะออกจากงาน หากองค์กรสามารถเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิก ก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไปอีก ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้ ดังนั้น พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรอาจจะแตกต่างกันไป ก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกในองค์กรเพื่อทดแทนการออกจากงาน (Hirschman: 1970)

แนวคิดของ มูลแมน แอนด์ เบคเลย์ (Moorman and Blakely. 1995) ได้ใช้ Loyal Boosterism เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมของความจงรักภักดี โดยอธิบายถึงความพยายามของลูกจ้างในส่วนที่สนับสนุนองค์กรและแสดงความจงรักภักดีต่อหน้าสาธารณชน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ปกป้ององค์กรเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากลูกจ้างคนอื่น ๆ (Defends the organizations when other employees criticize it) ได้แก่ การที่ลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีมีประสบการณ์และรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์กร รวมทั้งโต้แย้งในกรณีที่มีลูกจ้างคนอื่น ๆ วิพากษ์วิจารณ์องค์กรของตน

2. ให้ความสำคัญต่อบุคคลภายนอกองค์กรในทางบวกของการทำงานสำหรับองค์กร (Emphasizes to people outside the organizations the positive aspects of working for the organization) ได้แก่ การที่ลูกจ้างกล่าวถึงสิ่งที่เป็นข้อดีต่อองค์กรทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดการ การพัฒนาบุคลากร การใช้ทักษะในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรต่อบุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งเชิญชวนเพื่อนและครอบครัวให้มาใช้บริการขององค์กร

3. ปกป้ององค์กรเมื่อบุคคลภายนอกวิพากษ์วิจารณ์ (Defends the organizations when outsiders criticize it) ได้แก่ การที่ลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีมีประสบการณ์และรับรู้ว่ามีหน้าที่ปกป้ององค์กรเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลภายนอกองค์กรและให้ข้อมูลที่เป็นจริงต่อสาธารณชน

4. ไม่บ่นถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในที่สาธารณะ (Never publicly complains about changes in the organization) ได้แก่ การที่ลูกจ้างไม่กล่าวพาดพิงองค์กรในด้านลบ ไม่นำข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือพูดถึงการเปลี่ยนแปลงที่ยังไม่สำเร็จภายในองค์กรของตนเองไปให้ผู้ที่ยอยู่นอกองค์กรได้รับรู้

5. แสดงความภาคภูมิใจเมื่อพูดถึงองค์การต่อหน้าสาธารณชน (Show pride when representing the organizations in public) ได้แก่ การที่ลูกจ้างกล่าวถึงองค์การของตนเองอย่างชื่นชม ยินดีต่อหน้าบุคคลอื่น แสดงตนเป็นสมาชิกขององค์การอย่างภาคภูมิใจ พอใจในการเป็นตัวแทนขององค์การให้การชื่นชมองค์การ โดยการสื่อสารทั้งวาจาและการเขียน

Loyal Boosterism เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดพฤติกรรมของความจงรักภักดี ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ไม่ใช่เป็นเพียงเจตคติ ซึ่งลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การจะมีการตอบสนองโดยแสดงในสิ่งที่สนับสนุนความจงรักภักดี

แอดเลอร์ แอนด์ แอดเลอร์ (Adler and Adler. 1988) กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การอย่างมาก คือ

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือ การที่สมาชิกองค์การงานภายใต้การบริหารของผู้ที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหลอหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่าคุณลักษณะของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจ จากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนับสนุนเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกัน แสดงตนเป็นแบบอย่างและหลอหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจให้สนใจและอุทิศตนเพื่อองค์การ

3. ความผูกพัน (Commitment) คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่าคุณลักษณะของตนเองได้รับการกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญของการลงทุน จากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์การ และปฏิบัติตามกฎขององค์การที่ว่าหากมีการโอนย้ายจากองค์การจะถูกตัดสิทธิต่าง ๆ และหากกลับเข้ามาอีกครั้ง จะถูกเริ่มต้นพิจารณาสิทธิใหม่

4. การบูรณาการ (Integration) คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่าคุณลักษณะในระดับสูงเกี่ยวกับการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินการร่วมกันดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอกที่มาร่วมตัวกันต่อต้าน

5. กำหนดเป้าหมาย (Goal alignment) คือ การที่สมาชิกองค์การรับรู้ว่าคุณลักษณะยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีความภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การโดยรวม

ฟูลลาการ์ แอนด์ บาร์ลิง (Fullagar and Barling. 1989) กล่าวว่า บุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ
2. มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ
3. บรรณานาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

วิทนีย์ แอนด์ คูเปอร์ (Withey and Cooper. 1992) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจงรักภักดีต่อองค์การนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมความจงรักภักดีมี 2 องค์ประกอบ คือ

1. มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาองค์การ (Active elements) เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนองค์การ สมาชิกใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไข เพื่อปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไของค์การให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์การสูง

2. การอยู่เฉย (Passive elements) เป็นการอยู่ในองค์การอย่างเฉยเมย เมื่อองค์การเผชิญภาวะวิกฤตสมาชิกจะอยู่ในองค์การด้วยความอดทน และปล่อยให้หน้าที่ของผู้บริหารในการตัดสินใจต่าง ๆ

เฟลเชอร์ (Fletcher. 1993) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การมีองค์ประกอบสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ

1. การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์การ (An expression of the historical self) ประวัติของตนเอง เป็นพื้นฐานที่สำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์การ เนื่องจากการที่รู้ประวัติของบุคคลจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพ มิตรภาพ และศีลธรรมจรรยาโดยไม่ได้บังคับ ผู้ที่จงรักภักดีต่อองค์การจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์การโดยไม่ปิดบัง

2. ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย (More than a habit of attachment) เป็นการกระทำทุกอย่างเพื่อองค์การโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของตนรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความยึดเหนี่ยวผูกพันในองค์การ ภักดีต่อสมาชิกทีมและต่อผู้นำ แสดงความเป็นสมาชิกขององค์การ และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ตามแบบสมาชิกและผู้นำในองค์การของตน

3. หลีกเลียงความไม่ซื่อตรงต่อองค์การ (Avoidance of betrayal) เป็นการแสดงความจริงใจต่อเป้าหมายขององค์การ ไม่ต่อสู้เพื่อองค์การอื่น ไม่กระทำการที่เกิดอันตรายต่อองค์การ มีการต่อสู้และป้องกันองค์การจากผู้ให้ร้าย แสดงความกตัญญูต่อองค์การ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบพิธีกรรมและวัฒนธรรมขององค์การ มีการอุทิศและเสียสละทั้งเวลาและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การอย่างมาก

สิทธิโชค วรานุสันติ (2530 : 52) ได้กล่าวถึง การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ จะต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์การช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขา โดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญ ๆ ของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการ และความ

ปลอดภัยในชีวิต ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควรในอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์การควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการทำงาน

3. คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อย ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ

ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารุง (2537) ทำการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงพยาบาลตำรวจ มีดังนี้

1. การมีสวัสดิการที่ให้กับข้าราชการ
2. การบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากรในองค์การอย่าเท่าเทียมกัน
3. การปลูกฝังให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเป็นเจ้าของและรักใคร่ผูกพันกับองค์การ
4. การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้แก่บุคลากรได้อย่างเพียงพอ
5. องค์การสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงานตลอดจนให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมและการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ

สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอก็คือ องค์การควรจะได้รับ การปรับปรุงอย่างไร เพื่อจูงใจให้พยาบาลประจำการในองค์การเกิดความจงรักภักดี และใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล และเป็นการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์การ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของเฟลเชอร์ (Fletcher. 1993) มาเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมในเนื้อหาแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

ชัยพร วิชชาวุธ (2523 : 1) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำนั้นผู้กระทำนั้นผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การไต่ยีน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ฯลฯ ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

โสภา ชูพิกุลชัย (2521 : 2) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้หรือใช้เครื่องมือทดลองได้ เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ การกิน การเล่น การนอน ฯลฯ

พฤติกรรมของบุคคลจะกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ความสามารถ (Ability) การเรียนรู้ (Learning) ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 47)

พรพรรณ อุณจันทร์ (2543 : 28) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรคือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคมป์ช และ แคน (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543 : 28 ; อ้างอิงจาก Kart and Kahn. 1966 : 114-115 *The Social Psychology of Organization*) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้ให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีความรู้ ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

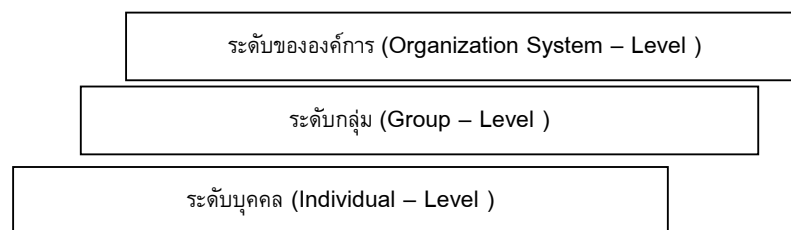
ประการที่สอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงาน

ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

โมเดลพฤติกรรมองค์การ เป็นส่วนหนึ่งของความจริงซึ่งนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังรูปการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล เป็นระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 3 แสดงพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง (Basic OB Model ., stage I) :

ตัวแปรอิสระ 3 ประการ

ที่มา : ซอร์ (รุจ เจริญลาภ. 2548 : 22 อ้างอิงจาก Shaw. 1997)

พฤติกรรมปัจเจกบุคคล

ปัจเจกบุคคลแยกออกเป็น 2 เรื่อง คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และความสามารถของบุคคล
คุณลักษณะส่วนบุคคล (Biographical Characteristics) คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่เห็นชัดเจนที่สุดได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส บุตร และระยะเวลาในการทำงาน

1. อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับงานมีความสำคัญมาก จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากไม่ยอมออกจากงาน เพราะเมื่อทำงานมานาน ค่าจ้างสูงขึ้น มีบำเหน็จบำนาญมากขึ้น พนักงานที่มีอายุมากจะมีการเหนี่ยวนำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานไปจนถึงอายุ 60 ปี โดยอายุมีความสัมพันธ์แบบตัว U กับความพึงพอใจในงาน

2. เพศ จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา การแข่งขัน การเข้าสังคม การศึกษาทางจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงมีความต้องการทำงานตามอำนาจหน้าที่มากขึ้น ส่วนชายจะมีความก้าวร้าวและความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง การศึกษาเรื่องของผลผลิตของงานพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง

3. สถานภาพสมรส พนักงานที่สมรสแล้วหนึ่งงาน และลาออกจากงานน้อย อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด

4. จำนวนบุตร มีความสัมพันธ์กับการหนึ่งงานของพนักงานเพศหญิง และจำนวนบุตรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5. ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษายังไม่มีเหตุผลที่เชื่อได้ว่า คนที่ทำงานนานจะมีผลผลิตมากกว่าคนที่อาวุโสน้อยกว่าแต่การศึกษาระยะเวลาในการทำงานกับการหนึ่งงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ

ความสามารถของบุคคล (Ability)

ความสามารถของบุคคล หมายถึง สมรรถภาพของปัจเจกบุคคลในการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งเป็นการวัดความสามารถจากการกระทำ ความสามารถของปัจเจกบุคคลแบ่งเป็น 2 ประเภท

1. ความสามารถทางสติปัญญา วัดด้วยการทดสอบ IQ ซึ่งมักจะใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย เช่น GMAT, SAT ความสามารถทางสติปัญญาประกอบด้วยความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข ความเข้าใจความหมายของคำ ความรวดเร็วในการรับรู้ และการให้เหตุผลเชิงอนุมาน

ลักษณะของความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา	คำอธิบาย	ตัวอย่างของงาน
1.ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้อง รวดเร็ว	นักบัญชี
2.ความเข้าใจความหมายของคำ	ความสามารถในการเข้าใจในสิ่งที่อ่าน ได้ยิน หรือมองเห็น	ผู้จัดการโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท
3.ความรวดเร็วในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็นสิ่งที่เหมือนกัน คล้ายกันหรือแตกต่างกัน ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	การสอบสวนไฟไหม้เพื่อหาร่องรอยการวางเพลิง
4.การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนของปัญหา และการแก้ไขปัญหา	นักวิจัยตลาด

2. ความสามารถทางร่างกาย มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งต้องมีความอดทนและความคล่องแคล่ว ซึ่งความสามารถทางด้านร่างกายสามารถกำหนดได้ 9 ประเภท

ปัจจัยด้านความแข็งแรง

1.ความแข็งแรงที่เคลื่อนที่	ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อออกแรงต่อวัตถุให้เคลื่อนที่ในช่วงเวลาหนึ่ง
2.ความแข็งแรงของลำตัว	ความสามารถในการใช้ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อลำตัว โดยเฉพาะกล้ามเนื้อท้อง

3.ความแข็งแรงที่อยู่กับที่	ความสามารถในการออกแรงกระทำต่อวัตถุที่อยู่คงที่ เช่นการยกน้ำหนักค้างไว้
4.ความแข็งแรงแบบระเบิดพลัง	ความสามารถในการระเบิดพลังงานสูงสุด เช่นการวิ่งระยะสั้น 50 หลา
ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น	
5.ความยืดหยุ่นแบบยืดตัว	ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว และกล้ามเนื้อให้ไกลออกไปให้มากที่สุด
6.ความยืดหยุ่นที่เคลื่อนไหว	ความสามารถในการกระทำอย่างรวดเร็ว และหลายครั้งที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว

ปัจจัยด้านอื่น ๆ

7.การประสานงานของร่างกาย	ความสามารถในการประสานงานเพื่อกระตุ้นส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้ทำงานร่วมกัน
8.ความสมดุล	ความสามารถในการรักษาความสมดุลของร่างกาย
9.ความอดทน	ความสามารถในการใช้ความพยายามสูงสุดติดต่อกันในช่วงเวลาหนึ่ง

ความสำคัญของพฤติกรรมบุคคลต่อองค์กร

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นการศึกษาตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบจิตสังคม โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์มาศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่สำคัญ ดังนี้ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 39)

1. บุคคลไม่ได้ถูกจูงใจด้วยสิ่งจูงใจทางด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่จะถูกจูงใจด้านปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยาด้วย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล
2. กลุ่มงานที่ไม่เป็นทางการมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
3. ความพอใจที่เพิ่มขึ้นของพนักงานจะทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น
4. การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยยกระดับการติดต่อสื่อสารในองค์การ และเพิ่มความรู้ของบุคคลในองค์การ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ .2544 : 81 – 83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มียุติมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อ

ต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4. ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5. อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6. การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่ต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในท้องทำงาน ปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานขุดและเจาะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนช่วยให้บุคคลรักและทำงาน

ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งทางด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุ่นจันทร์ .2543 : 24)

ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การที่พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานนั้นจะส่งผลทำให้ประสิทธิผลของการทำงานมีมากขึ้น

การขอย้ายและลาออกจากงาน เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

ความสามัคคีภายในองค์กร เป็นการสร้างความผูกพัน และความจงรักภักดีภายในองค์กร ถ้าวัดการขาดความสามัคคีก็จะทำให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จได้

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ในการบริหารงานขององค์กรใด ๆ เป้าหมายสุดท้ายที่องค์กรต้องก็คือ ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการบริหารงานขององค์กรนั้น เมื่อพิจารณาจากแนวคิดต่าง ๆ มักจะพูดถึงผลของการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายความว่า ผลของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ และแก่ผู้อื่น ให้คุ้มกับการให้เงินภาษีอากร ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้บรรบลุ่จุดมุ่งหมายด้วย งานที่มีประสิทธิภาพ ย่อมจะทำให้งานนั้นมีประสิทธิผลด้วย เขาได้กล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ คือ (นิภา ทองไทย. 2517 : 23)

1. ลักษณะของหัวหน้างาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง
3. โครงสร้างของงาน จะต้องประกอบด้วยจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนและสามารถทำได้
4. อำนาจของผู้เป็นหัวหน้า ที่สามารถทำให้ลูกน้องทำตามได้

แคท และ คาล์น (อรุณี อภัยพงษ์. 2543 : 11 ; อ้างอิงจาก Katz & Kahn. 1978) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด ได้ทำการศึกษาเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้ลึกผูกพัน ถือเป็นเป้าหมายกิจกรรม ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ไรอัน และ สมิต (โสฬส ปัญจะวิสุทธิ. 2541 : 8) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

อดาพร สันติธนานนท์ (2533 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ต่อมาเฮร์เบิร์ต (Herbert. 1960 : 180 – 181) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณางานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่

ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือการทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (doing the right thing)(Robbins และ Coulter, 1999:9) ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในแง่ของ ประสิทธิภาพอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้ว ประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับวิธีการ (means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือ เป้าหมาย(ends)

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลัก ที่ว่าการบริหารที่ไร้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพมีโอกาส เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหากผู้บริหารไม่ตระหนักและคอยระมัดระวังอย่างเพียงพอ หลักการนี้ย่อมเป็น ข้อเตือนใจที่ผู้บริหารพึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

จากข้อมูลข้างต้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดย ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ความรู้ การบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพองค์กรนั้น ซึ่งมีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ศิวิรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 45) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ แฮริงตัน อีเมอร์สัน ประสิทธิภาพองค์กรว่า (Harrington Emerson. 1853-1931) เป็นที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมที่มี ประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียเปล่าโดย ยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายองค์กร (Organization's structure and its goals)

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความ แตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ (2538 : 26) กล่าวว่า ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
 2. เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
 3. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากจะใช้เวลาในการทำงานลดลง
 4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ
 5. เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ให้บริการ
- จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการทำงานได้นำแนวความคิดของ Harrington Emerson และรายงานการวิจัยหลายท่าน มาเป็นต้นแบบในการวัดพฤติกรรมในการทำงาน

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 6 คน ปัจจุบันบริษัทมีเว็บไซต์เป็นของ

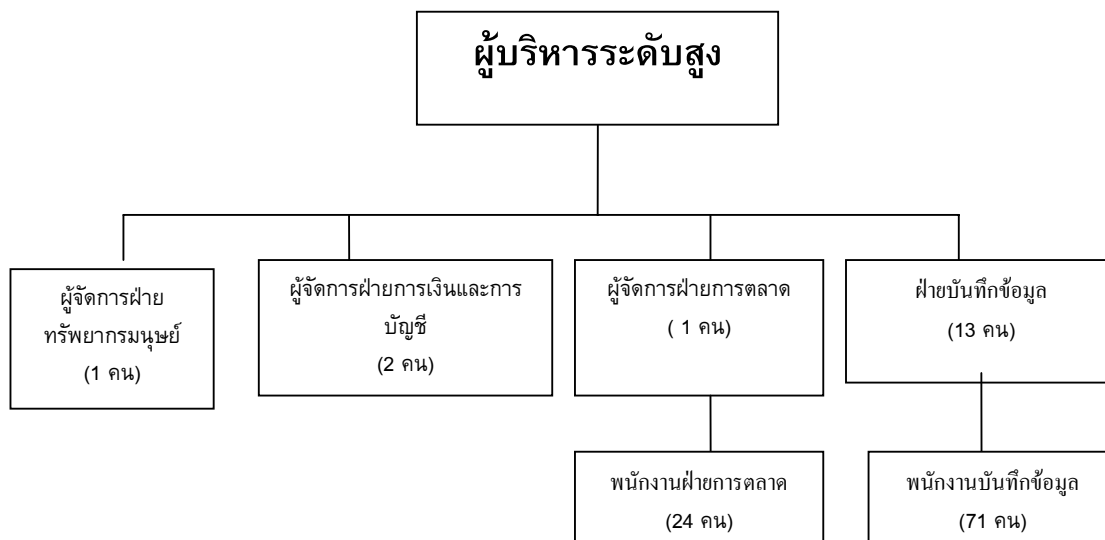
ตนเองประมาณ 2,000 กว่าเว็บไซต์ และมีพนักงานบริษัท จำนวนกว่า 120 คน ในการดูแลเว็บไซต์ต่าง ๆ

บริษัท เนตบีเคเค เป็นบริษัทที่ผสมผสานการระหว่างนักออกแบบ และโปรแกรมเมอร์ในการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้ได้เว็บไซต์ที่มีคุณภาพออกสู่สายตาคนทั่วโลก และบริษัทยังมีบริการที่มีคุณภาพสำหรับลูกค้าและผู้ให้บริการต่าง ๆ

สำหรับภารกิจของบริษัท เนตบีเคเค คือ การมุ่งมั่นพัฒนาเว็บไซต์ให้ทันท่วงที ทุกที่ ทุกเวลา ในรูปแบบที่ไม่แพง เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า

ในส่วนของการบริหารการปฏิบัติงาน บริษัทได้เปิดโอกาสในพนักงานแต่ละคนสามารถแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งให้โอกาสและผลตอบแทนต่อความพยายามและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเหมาะสม ยุติธรรม ในอัตราที่สามารถแข่งขันกับที่อื่นได้ ผลสำเร็จของงานที่พนักงานได้ทุ่มเทให้กับองค์กร และทักษะความสามารถของพนักงานที่ได้พัฒนาให้สูงขึ้น จะเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งโดยหลักการพื้นฐานแล้ว ยิ่งพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงมากเท่าใด ความเป็นไปได้ของโอกาสก้าวหน้าและผลตอบแทนที่จะได้รับก็ยิ่งสูงมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ด้วยกระบวนการบริหารปฏิบัติงานที่นำมาใช้นี้จะช่วยให้บริษัทระบุได้ว่าพนักงานคนใดมีความพร้อมที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างองค์กร บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ที่มา : ข้อมูลบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2549

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพนักงานที่มีเพศและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่า แรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

จันทรา จุลเสวก (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การพยาบาล การออกแบบองค์การและวัฒนธรรมองค์การกับความไว้วางใจในองค์การตามแนวคิดของชอร์ โรงพยาบาลรัฐ พบว่า

1. ความไว้วางใจในองค์การของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง โดยมีด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การและความคงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ มีคะแนนเฉลี่ยระดับสูง ส่วนด้านความเอื้ออาทรเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง
2. การแสดงภาวะผู้นำของหัวหน้างานการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในองค์การ
3. การออกแบบองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในองค์การ
4. วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในองค์การ

รุจ เจริญลาภ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ จำกัด กลุ่มธุรกิจสื่อสารเคลื่อนที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับตำแหน่ง SG5-SG6 และอยู่ในแผนก Service พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความสำเร็จในผลงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความตรงไปตรงมาโดยรวมในระดับปานกลาง และพนักงานมีการแสดงความเอาใจใส่โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ หน่วยงาน ความสำเร็จในผลงาน และการแสดงความเอาใจใส่

ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย (2548) การวิจัยครั้งนี้มีเพื่อศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร จากการวิจัยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับดีและมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ใน ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดีและมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ในทิศทางเดียวกัน

พิพัตน์ เอกภาพันท์ (2536 : 41-42) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง พบว่า อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนของคณะกรรมการ

คอร์ทนี (Courtney. 1998) ศึกษาผลกระทบของความไว้วางใจตามการรับรู้ของบุคลากรต่อประสิทธิผลองค์กรและภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำอาวุโสระดับกลางที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแอริโซนา (Arizona) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามโดยศึกษาในองค์ประกอบของความไว้วางใจในด้านความเชื่อมั่น ความยุติธรรม การเปิดเผย และความเคารพ พบว่าทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความไว้วางใจของบุคลากรในผู้นำและระดับความไว้วางใจกับการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรของบุคลากรและประสิทธิผลของผู้นำมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

แมคอลลิสเตอร์ (McAllister. 1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจระหว่างบุคคล พฤติกรรมความเป็นสมาชิกในองค์กรและการปฏิบัติงานกับการวิเคราะห์เหตุผลความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางและพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 194 คน พบว่าบทบาทของสัมพันธภาพบุคคลในการจัดองค์การให้สำเร็จมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพความไว้วางใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ลดความสับสนเปลืองด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูล แนวคิด ที่ได้จากงานวิจัยเหล่านี้มาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 112 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบประชากรจากจำนวนพนักงานทั้งหมด คือ 112 คน โดยเก็บข้อมูลจากทุกจากสมาชิกทุกคนในองค์กร (ตามวิธี Census)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้
 - 2.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2.2. ปริญญาตรี

2.4. สูงกว่าปริญญาตรี

3. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้จำนวน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2549 บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ระบุว่ารายได้ 6,000 บาท เป็นรายได้ต่ำสุดของข้อมูล และรายได้ 45,000 บาท เป็นรายได้สูงสุดของข้อมูลบุคลากร โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 5 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{45,000 - 6,000}{5} \\ &= 7,800 \text{ บาท}\end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

ตาราง 1 ช่วงรายได้ต่อเดือน

ช่วงรายได้ต่อเดือน	
6,000 – 13,800 บาท	13,801 – 21,600 บาท
21,601 – 29,400 บาท	29,400 – 37,200 บาท
37,201 บาทขึ้นไป	

4. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) โดยจัดกลุ่มอายุเป็นกลุ่ม และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

5. ระยะเวลาในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมิติความสามารถ ด้านมิติความเปิดเผย ด้านมิติความหวังใย ด้านมิติความเชื่อถือได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ธ

(Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 1 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

2.1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

2.2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ไม่เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา พิจารณาความถี่ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย แบ่งช่วงได้ 3 ระดับ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหาร การประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ความเต็มใจรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของพนักงาน การเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง ความกล้าแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน และการมีอิสระในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

3.1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

3.2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ไม่เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
เห็นด้วย	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย แบ่งช่วงได้ 5 ระดับ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดี ได้แก่ การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์กร ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย และหลีกเลี่ยงการไม่ซื่อตรงต่อองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ

ลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ โดยการแบ่งการ แสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

4.1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	ระดับความจงรักภักดี
เป็นจริงมากที่สุด	5
เป็นจริงมาก	4
เป็นจริง	3
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงน้อยที่สุด	1

4.2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	ระดับความจงรักภักดี
เป็นจริงน้อยที่สุด	5
เป็นจริงน้อย	4
เป็นจริง	3
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงมากที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา พิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช . 2542: (110โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร
4.21 – 5.00	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรระดับดี
2.61 – 3.40	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในบริษัท ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

5.1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
เป็นจริงมากที่สุด	5
เป็นจริงมาก	4
เป็นจริง	3
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงน้อยที่สุด	1

5.2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
เป็นจริงน้อยที่สุด	5
เป็นจริงน้อย	4
เป็นจริง	3
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงมากที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา
พิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
2542: (110โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
4.21 – 5.00	มีพฤติกรรมการทำงานดีมาก
3.41 – 4.20	มีพฤติกรรมการทำงานดี
2.61 – 3.40	มีพฤติกรรมการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีพฤติกรรมการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความ
สม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความ
สามัคคีภายในองค์กรลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ
คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5
ระดับดังนี้

6.1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

6.2 เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
น้อยที่สุด	5
น้อย	4
ปานกลาง	3
มาก	2
มากที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา
พิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
2542: (110โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ดี
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content

Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability (โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค) Cronbach's Alpha Coefficient(และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค) Cronbach's Alpha Coefficient (ใช้สูตรดังนี้) กัลยา วานิชย์บัญชา .2546 : 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance/ variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance/ variance}}}$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา) Cronbach's Alpha Coefficient(ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (α) ทั้งแบบสอบถาม เท่ากับ .8994 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความไว้วางใจในผู้นำ เท่ากับ .7841 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์กร เท่ากับ .8448 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กร เท่ากับ .7165 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเท่ากับ .8283 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เท่ากับ .7229

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวน 112 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส (Editing)
3. ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 13 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่
 - 1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
 - 1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5 และ 6
 - 1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-6 โดยใช้สูตร
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่
 - 2.1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ
 - 2.2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านระดับการศึกษา และรายได้
 - 2.3. สถิติ Multiple Regression ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548 : 214)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{N} \right] \times 100$$

เมื่อ	P แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	N แทน	ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4,5 และ 6 โดยใช้สูตร
สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	μ แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 6 โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(k-1)}}$$

เมื่อ	σ แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มประชากร
	$(\sum X)^2$ แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$ แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 313)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)\sigma_1^2 + (N_2 - 1)\sigma_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ (Degree of freedom) :

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ) Degree of freedom) :

$$df = \frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{N_1} \right)^2}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{\sigma_2^2}{N_2} \right)^2}{N_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution

μ_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่1

μ_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่2

σ_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่1

σ_2^2 แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่2

N_1 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่1

N_2 แทน ขนาดของกลุ่มประชากรที่2

Df แทน องศาอิสระ) Degree of freedom)

2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านระดับการศึกษา และรายได้ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2545 : 331)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	$N - k$	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	SS_t		

เมื่อ F แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบค่าที่สำคัญ		
MS_b แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)		
MS_w แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)		
$N - k$ แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)		
$k - 1$ แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของระหว่างประชากร (Between degree of freedom)		
SS_b แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)		
SS_w แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 05. หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

$$LSD = t_{1-\sigma/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่ $N_i \neq N_j$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ
N_i	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i
N_j	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

3. สถิติความถดถอยเชิงพหุ) Multiple Regression (ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ X = ตัวแปรตาม

Y = ตัวแปรต้น

β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่ เช่น X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงพหุเป็น

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i \neq j$ นั่นคือ covariance $(e_i, e_j) = 0$ โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

4. สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 331) ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทนผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทนผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	N	แทนจำนวนประชากร

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548 : 340)

ในเรื่องของสหสัมพันธ์ ผลการคำนวณที่ได้จะแปลเพียงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด และสัมพันธ์กันอย่างไร แต่จะไม่แปลว่าตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่งหรือตัวแปร 2 ตัวนั้นเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด เราพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 สูงกว่า 0.70 – 1.00 (ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง)
 - ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 ประมาณ 0.30 – (0.70 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง)
 - ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 ประมาณ 0.30 หรือต่ำกว่า (ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ)
 - ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง
- ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้ พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางบวก
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางลบ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.71-1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31-0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานในบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
 - 1.1. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างทางด้านเพศ กับพฤติกรรมการทำงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เนตบีเคเค จำกัด โดยใช้ สถิติ Independent t-test
 - 1.2. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันของ การศึกษา และรายได้ โดยใช้สถิติ
F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of Variance
 - 1.3. การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference)
2. การทดสอบด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความ
ไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานในบริษัท เนตบีเคเค จำกัด โดยใช้ Multiple Regression
3. การทดสอบด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment
Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดี
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุ และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	50	44.6
หญิง	62	55.4
รวม	112	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	51.8
ปริญญาตรี	54	48.2
รวม	112	100.00
3. รายได้ต่อเดือน		
6,000 – 13,800 บาท	90	80.4
13,801 – 21,600 บาท	12	10.7
21,601 – 29,400 บาท	8	7.1
29,400 – 37,200 บาท	1	0.9
37,201 บาทขึ้นไป	1	0.9
รวม	112	100.00

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	Min	Max	μ	σ
5. อายุ (ปี)	19	31	23.43	2.609
6. ประสบการณ์ในการทำงาน	1	5	1.43	0.898

จากตาราง 7 และ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวนทั้งหมด 112 คนสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านเพศ พนักงานเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และเป็นเพศหญิงจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4

ด้านระดับการศึกษา พนักงานมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 13,801 – 21,600 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีรายได้ต่อเดือน 21,601 – 29,400 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 มีรายได้ต่อเดือน 29,400 – 37,200 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และรายได้ต่อเดือน 37,201 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มประชากรมีอายุน้อยที่สุด คือ 19 ปี และมีอายุสูงสุดคือ 31 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 23 ปี 5 เดือน

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ากลุ่มประชากรมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำสุด คือ 1 ปี และสูงสุด 5 ปี โดยมีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ยประมาณ 1 ปี 5 เดือน

เนื่องจากข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอและบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้กลุ่มข้อมูลที่จัดกลุ่มใหม่แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. รายได้ต่อเดือน		
6,000 – 13,800 บาท	90	80.4
13,801 – 21,600 บาท	12	10.7
21,601 บาทขึ้นไป	10	8.9
รวม	112	100.00

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่จัดกลุ่มใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 13,801 – 21,600 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และมีรายได้ต่อเดือน 21,601 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ ของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ความไว้วางใจในผู้นำ	μ	σ	ระดับความไว้วางใจ
ด้านมิติความสามารถ			
1. ผู้นำของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	4.43	.497	สูงมาก
2. ผู้นำของท่านมีทักษะในการบริหารจัดการบริษัทเป็นอย่างดี	4.29	.548	สูงมาก
รวม	4.36	.489	สูงมาก
ด้านมิติความเปิดเผย			
3. ผู้นำของท่านให้โอกาสพนักงานแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงาน	4.14	.551	สูง
4. ผู้นำของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	4.20	.655	สูง
รวม	4.17	.522	สูง

ตาราง 10 (ต่อ)

ความไว้วางใจในผู้นำ	μ	σ	ระดับความไว้วางใจ
ด้านมิติความห่วงใย			
5. ผู้นำของท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา	4.34	.623	สูงมาก
6. ผู้นำของท่านมีความเห็นอกเห็นใจในสภาพการทำงานของพนักงาน#	3.97	.729	สูง
รวม	4.16	.537	สูง
ด้านมิติความเชื่อถือได้			
7. ผู้นำของท่านเป็นคนรักษาคำพูด	4.12	.654	สูง
8. ผู้นำของท่านมีความรู้ในการบริหารงาน ให้เกิดผลสำเร็จ	4.21	.572	สูงมาก
9. ผู้นำของท่านเป็นบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้	4.19	.704	สูง
รวม	4.17	.549	สูง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านความไว้วางใจในผู้นำ ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านมิติความสามารถ พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และมีทักษะในการบริหารจัดการบริษัทเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ 4.29

ด้านมิติความเปิดเผย พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเปิดเผยอยู่ในระดับสูง ในข้อการให้โอกาสพนักงานแสดงความรู้สึกรในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ 4.20

ด้านมิติความห่วงใย พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความห่วงใยโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง ในข้อ ขาดความเห็นอกเห็นใจในสภาพการทำงานของพนักงาน (มีความเห็นอกเห็นใจ) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านมิติความเชื่อถือได้ พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อมีความรู้ในการบริหารงาน ให้เกิดผลสำเร็จโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง ในข้อ เป็นคนรักษาคำพูด และเป็นบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 4.19

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร ของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ความไว้วางใจภายในองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเปิดเผย			
1.พนักงานรับผิดชอบต่อความผิดพลาดและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น	3.57	.719	สูง
2.พนักงานเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง และวิธีการบริหารใหม่ ๆ#	3.75	.678	สูง
รวม	3.66	.593	สูง
ด้านการให้เกียรติ			
3.ท่านเห็นว่าพนักงานทุกคนในบริษัทมีส่วนร่วมในการบริหารงานและรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัท	3.41	.562	สูง
4.พนักงานมีอิสระในการทำงานของตนอย่างเต็มที่ #	3.85	.674	สูง
รวม	3.63	.463	สูง
ด้านความสอดคล้อง			
5.กลุ่มหรือแผนกต่าง ๆ ในบริษัททำงานและประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.56	.566	สูง
6.พนักงานเต็มใจรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมต่อการเติบโตของแผนก	3.63	.520	สูง
7.พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนอย่างเปิดเผย ถึงแม้ว่าความคิดเห็นหรือความรู้สึกดังกล่าวจะแตกต่างจากคนส่วนใหญ่	3.27	.735	ปานกลาง
รวม	3.49	.498	สูง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการเปิดเผย พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง ในข้อ มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น และเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง และวิธีการบริหารใหม่ ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.75

ด้านการให้เกียรติ พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ อยู่ในระดับสูง ในข้อพนักงานทุกคนในบริษัทมีส่วนร่วมในการบริหารงานและรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัท และมีอิสระในการทำงานของตนอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.85

ด้านความสอดคล้อง พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความสอดคล้องโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความสอดคล้องอยู่ในระดับสูง ในข้อกลุ่มหรือแผนกต่าง ๆ ในบริษัททำงานและประสานงานกันเป็นอย่างดี และพนักงานเต็มใจรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมต่อการเติบโตของแผนก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.63 มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนอย่างเปิดเผย ถึงแม้ว่าความคิดเห็นหรือความรู้สึกดังกล่าวจะแตกต่างจากคนส่วนใหญ่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ความจงรักภักดี	μ	σ	ระดับความจงรักภักดี
1. ท่านแจ้งให้องค์กรทราบถึงประสบการณ์การทำงานของท่าน	3.96	.657	ดี
2. ท่านแจ้งในองค์กรทราบถึงระดับการศึกษาของท่านอย่างครบถ้วน	4.14	.669	ดี
3. ท่านแจ้งให้องค์กรทราบถึงความสามารถพิเศษของท่าน	4.00	.710	ดี

ตาราง 12 (ต่อ)

ความจงรักภักดี	μ	σ	ระดับความจงรักภักดี
4. ท่านเชื่อว่าการที่ท่านให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กร ทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากท่านได้อย่างเต็มที่	4.00	.710	ดี
5. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ตน	4.37	.617	ดีมาก
6. แม้การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์กร	4.18	.713	ดี
7. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านอยู่ในขณะนี้	4.11	.526	ดี
8. เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที	4.14	.721	ดี
รวม	4.11	.400	ดี

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดี คือ แจ้งให้องค์กรทราบถึงประสบการณ์การทำงาน แจ้งในองค์กรทราบถึงระดับการศึกษาของท่านอย่างครบถ้วน แจ้งให้องค์กรทราบถึงความสามารถพิเศษของท่าน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กร ทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากท่านได้อย่างเต็มที่ การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์กร รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ และเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 4.14 4.00 4.00 4.18 4.11 และ 4.14 ตามลำดับ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก คือ เต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ตน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

**ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด**

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน			
1. ท่านจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น	4.33	.606	ดีมาก
2. ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที	4.18	.774	ดี
รวม	4.25	.618	ดีมาก
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
3. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	4.39	.509	ดีมาก
4. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.20	.567	ดี
5. ท่านจะไม่หาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน #	4.40	.677	ดีมาก
รวม	4.33	.480	ดีมาก
การขอย้ายและลาออกจากงาน			
6. ท่านไม่มีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่#	4.42	.706	ดีมาก
7. แม้ว่าจะมีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ ท่านก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับบริษัท เนตบีเคเค จำกัด	4.09	.717	ดี
รวม	4.25	.585	ดีมาก
ความสามัคคีภายในบริษัท			
8. เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันแก้ปัญหานั้นร่วมกัน	3.84	.886	ดี
9. ท่านไม่คิดว่าภายในบริษัทของท่านมีการแบ่งเป็นพรรค เป็นพวก#	3.05	.909	ปานกลาง
10. ภายในบริษัทของท่านมีการประสานกัน และทำงาน ร่วมกันเป็นทีม	3.94	.661	ดี
รวม	3.61	.540	ดี

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก (ไม่ขาดงาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี ในข้อมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และขอโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน (ไม่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และ 4.40 และมีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ในข้อมีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อการมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ (ไม่มีความต้องการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ในข้อถ้ามีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ท่านก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับบริษัท เนตบีเคเค จำกัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ด้านความสามัคคีภายในบริษัท พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทอยู่ในระดับดี ในข้อเมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาที่ร่วมกัน และภายในบริษัทของท่านมีการประสานกัน และทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.94 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อท่านคิดว่าภายในบริษัทของท่านมีการแบ่งเป็นพรรคเป็นพวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด	4.29	.610	ดีมาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน#	4.21	.636	ดีมาก
3. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์กร	4.29	.564	ดีมาก
4. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา	3.96	.472	ดี
5. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.09	.637	ดี
6. ท่านมีความตรงต่อเวลา	4.19	.704	ดี
7. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.29	.821	ปานกลาง
รวม	4.05	.406	ดี

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก คือ ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 4.21 และ 4.29 ตามลำดับ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีความตรงต่อเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 4.09 และ 4.19 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัดแตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในที่นี้จะวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้านซึ่งได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน ความสามัคคีภายในองค์กร โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
1.ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.24	.672	-.221	110	.111
	หญิง	4.27	.578			
2.ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.31	.487	-.335	110	.705
	หญิง	4.34	.478			
3.ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน	ชาย	4.26	.632	.090	110	.288
	หญิง	4.25	.548			

ตาราง 15 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
4.ด้านความสามัคคีภายในองค์กร	ชาย	3.63	.623	.290	110	.100
	หญิง	3.59	.468			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ชาย	4.08	.477	-.042	91	.010
	หญิง	4.08	.372			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .111 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .705 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .288 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามัคคีภายในองค์กร มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .100 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.10	.605	-2.755	110	.577
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.42	.597			
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19	.459	-3.354	110	.362
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.48	.461			
ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.22	.601	-.567	110	.492
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.28	.571			
ด้านความสามัคคีภายในองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.59	.592	-.251	110	.262
	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.62	.485			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	.410	-2.181	110	.833
	ปริญญาตรีขึ้นไป	4.17	.417			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .833 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .577 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .362 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .492 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสามัคคีภายในองค์กร พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .262 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	P
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.861	2	109	.426
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.649	2	109	.525
ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน	6.142*	2	109	.003
ด้านความสามัคคีภายในองค์กร	.735	2	109	.482
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	.367	2	109	.694

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีภายในองค์กร และด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า P เท่ากับ .426 .525 .482 และ .694 ซึ่งมากกว่า .05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน มีค่า P เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้มีความแตกต่างกัน

แสดงว่าพฤติกรรม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีภายในองค์กร ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ ส่วนพฤติกรรมด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ซึ่งมีความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.251	2	1.625	4.514*	.013
	ภายในกลุ่ม	39.247	109	.360		
	รวม	42.498	111			
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.754	2	.877	3.998*	.021
	ภายในกลุ่ม	23.912	109	.219		
	รวม	25.666	111			
ด้านความสามัคคีภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.115	2	.058	.195	.825
	ภายในกลุ่ม	32.304	109	.296		
	รวม	32.420	111			
ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.072	2	.536	3.152*	.047
	ภายในกลุ่ม	18.539	109	.170		
	รวม	19.611	111			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .013 0.21 และ 0.47 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านความสามัคคีภายในองค์กร พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .825 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านส่วนด้านความสามัคคีภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบว่าราระดับรายได้ต่อเดือนในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี icant DifferentLeast Signif (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอ
ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน	μ	6,000 – 13,800 บาท	13,801 – 21,600 บาท	21,601 บาทขึ้นไป
		4.17	4.66	4.50
6,000 – 13,800 บาท	4.17	-	-.49* (.008)	-.32 (.104)
13,801 – 21,600 บาท	4.66		-	.16 (.518)
21,601 บาทขึ้นไป	4.50			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 13,801 – 21,600 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .49 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน	μ	6,000 – 13,800 บาท	13,801 – 21,600 บาท	21,601 บาทขึ้นไป
		4.27	4.63	4.50
6,000 – 13,800 บาท	4.27	-	-.37* (.012)	-.23 (.144)
13,801 – 21,600 บาท	4.63		-	-.14 (.490)
21,601 บาทขึ้นไป	4.50			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้าน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 13,801 – 21,600 บาท โดยมี ผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน	μ	6,000 – 13,800 บาท	13,801 – 21,600 บาท	21,601 บาทขึ้นไป
		4.03	4.28	4.28
6,000 – 13,800 บาท	4.03	-	-.25 (.053)	-.24 (.078)
13,801 – 21,600 บาท	4.28		-	-.003 (.985)
21,601 บาทขึ้นไป	4.28			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 แสดงความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

		Statistic	df1	df2	P
ด้านการขอย้ายและลาออก จากงาน	Brown-Forsythe	11.357*	2	35.745	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เนต บิเคเค จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett's T3

รายได้ต่อเดือน	μ	6,000 – 13,800 บาท	13,801 – 21,600 บาท	21,601 บาทขึ้นไป
		4.17	4.50	4.65
6,000 – 13,800 บาท	4.17	-	-.32* (.050)	-.47* (.000)
13,801 – 21,600 บาท	4.50		-	-.15 (.593)
21,601 บาทขึ้นไป	4.65			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานบริษัท เนตบิเคเค จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 13,801 – 21,600 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 21,601 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .47

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นาองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F -Prob.(P) น้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานปัจจัยอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นาองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นาองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นาองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นาองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

Model	พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-.139	.424		-.329	.743
ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ	.281	.073	.327	3.852*	.000
ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ	.387	.093	.427	4.161*	.000
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	.455	.073	.434	6.232*	.000
	r	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F
	.817	.668	.635	.435	20.290*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 63.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้อีกร้อยละ 36.5 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม} = .327 \text{ ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ} + .427 \text{ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ} + .434 \text{ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .635, r = .817, F = 20.290^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความสามารถ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

2.2 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

Model	พฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-1.521	.726		-2.097*	.039
ปัจจัยด้านอายุ	4.537E-02	.021	.191	2.187*	.031
ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเชื่อถือได้	.220	.106	.196	2.080*	.040
ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ	.341	.159	.256	2.147*	.034
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	.895	.125	.579	7.161*	.000
	r	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F
	.742	.551	.507	.435	12.400*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ

50.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานได้อีกร้อยละ 49.3 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวม} = .191 \text{ ปัจจัยด้านอายุ} + .196 \text{ ความไว้วางใจในผู้นำ} \\ \text{ด้านมิติความเชื่อถือได้} + .256 \text{ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ} + .579 \text{ ด้านความ} \\ \text{จงรักภักดีต่อองค์กร}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .507, r = .742, F = 12.400^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

2.3 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ตาราง 26 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

Model	การปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	-.249	.575		-.433	.666	
ปัจจัยด้านอายุ	4.141E-02	.016	.225	2.520*	.013	
ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติ	.227	.099	.231	2.304*	.023	
ความสามารถ						
ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผย	.265	.125	.327	2.110*	.037	
ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ	.483	.126	.466	3.837*	.000	
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	.480	.099	.400	4.853*	.000	
	r	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig
	.731	.534	.488	.344	11.562*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 48.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานได้อีกร้อยละ 51.2 ดังสมการ

$$\text{พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน} = .225 \text{ ด้านอายุ} + .231 \text{ ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความสามารถ} + .327 \text{ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผย} + .466 \text{ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ} + .400 \text{ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร}$$

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .48.8, r = .731, F = 11.562^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความสามารถ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผย ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติและความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

2.4 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ตาราง 27 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

Model	พฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-.746	.781		-.955	.342
ด้านอายุ	4.475E-02	.022	.200	2.003*	.048
ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติ	.338	.134	.283	2.519	.013
ความสามารถ					
ความไว้วางใจภายในองค์กรด้าน					
การให้เกียรติ	.444	.171	.352	2.591*	.011
r	R ²	Adjusted R ²	SE(est.)	F	Sig
.646	.418	.360	.468	7.246*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานได้อีกร้อยละ 64 ดังสมการ

พฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน = .200 ด้านอายุ + .283 ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเชื่อถือได้ + .352 ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .360, r = .646, F = 7.246^*, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ และความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

2.5 ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_0 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีผลต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ใช้ทำนายพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

Model	พฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัท					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)	1.296	.670		1.936	.056	
ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติ ความสามารถ	.472	.115	.428	4.106*	.000	
ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความ ห่วงใย	-.301	.110	-.299	-2.742	.007	
ด้านความจงรักภักดี	.322	.115	.238	2.792	.006	
	r	R²	Adjusted R²	SE(est.)	F	Sig
	.706	.499	.449	.401	10.050*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทได้อีกร้อยละ 55.1 ดังสมการ

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัท} &= .428 \text{ ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติ} \\ &\text{ความสามารถ} - .299 \text{ ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความห่วงใย} + .238 \text{ ความจงรักภักดีต่อองค์กร} \\ R^2_{\text{Adjusted}} &= .449, r = .706, F = 10.050^*, \text{Sig.} = .000 \end{aligned}$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความห่วงใย ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_0 : พฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

H_1 : พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน ด้านความสามัคคีภายในบริษัท และพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเคจำกัด

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.606**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.706**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน	.500**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความสามัคคีภายในบริษัท	.544**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม	.770**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน

ด้านความสามัคคีภายในบริษัท และพฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

05. โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .770 แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .706 แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ในระดับสูง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .606 .500 และ .544 ตามลำดับ แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัทดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นในด้านความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสำหรับการนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนา และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กร ตลอดจนเป็นแนวทางในการตัดสินใจด้านการจัดการองค์กร และการบริหารงานบุคคล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจ ความจงรักภักดี และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
3. เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรเกี่ยวกับอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมด 112 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เนตบีเคเค จำกัดทั้งหมด 112 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2549)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมิติความสามารถ ด้านมิติความเปิดเผย ด้านมิติความห่วงใย ด้านมิติความเชื่อถือได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 1 ข้อ โดยแบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหาร การประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ความเต็มใจรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดของพนักงาน การเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง ความกล้าแสดงความคิดเห็นของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน และการมีอิสระในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดี ได้แก่ การแสดงประวัติของตนเอง ต่อองค์กร ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย และหลีกเลี่ยงการไม่ซื่อตรงต่อองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในบริษัท ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งจะใช้คำถามที่มีความหมายเชิงบวก ทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวน 112 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4,5 และ 6

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-6 โดยใช้สูตร 2-6 โดยใช้สูตร

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในด้าน รายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด เกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 112 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาก็คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.2 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 13,800 บาทคิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 13,801 – 21,600 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.7 และมีรายได้ต่อเดือน 21,601 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.9 ส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยประมาณ 23 ปี 5 เดือน โดยอายุต่ำสุด คือ 19 ปี และมีอายุสูงสุดคือ 31 ปี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 1 ปี 5 เดือน โดยมีอายุงานต่ำสุด คือ 1 ปี และมีอายุงานสูงสุดคือ 5 ปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

ด้านมิติความสามารถ พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อ มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และมีทักษะในการบริหารจัดการบริษัทเป็นอย่างดี

ด้านมิติความเปิดเผย พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเปิดเผยอยู่ในระดับสูง ในข้อการให้โอกาสพนักงานแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

ด้านมิติความห่วงใย พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความห่วงใยโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง ในข้อ ขาดความเห็นอกเห็นใจในสภาพการทำงานของพนักงาน (มีความเห็นอกเห็นใจ)

ด้านมิติความเชื่อถือได้ พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความเชื่อถือได้โดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ในข้อมีความรู้ในการบริหารงาน ให้เกิดผลสำเร็จ และมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง ในข้อเป็นคนรักษาคำพูด และเป็นบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร

ด้านการเปิดเผย พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับสูง ในข้อ มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น และเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง และวิธีการบริหารใหม่ ๆ

ด้านการให้เกียรติ พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติอยู่ในระดับสูง ในข้อพนักงานทุกคนในบริษัทมีส่วนร่วมในการบริหารงานและรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัท และมีอิสระในการทำงานของตนอย่างเต็มที่

ด้านความสอดคล้อง พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความสอดคล้องโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความสอดคล้องอยู่ในระดับสูง ในข้อกลุ่มหรือแผนกต่าง ๆ ในบริษัททำงานและประสานงานกันเป็นอย่างดี และพนักงานเต็มใจรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมต่อการเติบโตของแผนก มีความไว้วางใจภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนอย่างเปิดเผย ถึงแม้ว่าความคิดเห็นหรือความรู้สึกดังกล่าวจะแตกต่างจากคนส่วนใหญ่

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดี คือ แจ้งให้องค์การทราบถึงประสบการณ์การทำงาน แจ้งให้องค์การทราบถึงระดับการศึกษาของท่านอย่างครบถ้วน แจ้งให้องค์การทราบถึงความสามารถพิเศษของท่าน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์การ ทำให้องค์การสามารถใช้ประโยชน์จากท่านได้อย่างเต็มที่ การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์การ รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ และเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก คือ เต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์การโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ตน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค

จำกัด

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก (ไม่ขาดงาน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น และมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ในข้อมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และขอโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน (ไม่หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน) และมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ในข้อมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อการมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่(ไม่มีความต้องการ) พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ในข้อถ้ามีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ท่านก็ยังจะปฏิบัติงานกับบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ด้านความสามัคคีภายในบริษัท พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทอยู่ในระดับดี ในข้อเมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและ

เพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาที่ร่วมกัน และภายในบริษัทของท่านมีการประสานกัน และทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่วนพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อท่านคิดว่าภายในบริษัทของท่านมีการแบ่งเป็นพรรคเป็นพวก

6. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก คือ ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์กร มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีความตรงต่อเวลา ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน - พนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม - ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 55.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความสามารถ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 53.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำขององค์กรด้านมิติความสามารถ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผย ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติและความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

ด้านความสามัคคีภายในองค์กร - ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ และความ

จงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความห่วงใย ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน และด้านความสามัคคีภายในบริษัท มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด อันประกอบไปด้วย ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน อันเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด โดยพนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมดีกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธรรมชาติทางด้านร่างกายของเพศชายที่แข็งแรงกว่าเพศหญิง และการทำงานที่ต้องใช้ความคิดการคำนวณจึงทำให้เพศชายสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเพศหญิง ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถรวมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

2.1. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความสามารถ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 63.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้อีกร้อยละ 36.5 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของรุจ เจริญลาก (2548) ที่ว่า ความไว้วางใจภายในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความให้เกียรติ การเปิดเผยข้อมูลของพนักงานและการมีความสัมพันธ์กันของเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดความไว้วางใจภายในองค์กรของ Robert Bruce Shaw ส่วนความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทิสรา แจ็กสกุล (2548) ที่ว่า พฤติกรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.2. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 50.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานได้อีกร้อยละ 49.3 สอดคล้องกับผลการวิจัยของจันทรา จุลเสวก (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงภาวะผู้นำของหัวหน้างานการพยาบาล การออกแบบองค์การและวัฒนธรรมองค์การกับความไว้วางใจในองค์กร โดยผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อถือและความเชื่อมั่นเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงาน

2.3. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรด้านมิติความสามารถ ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการเปิดเผย ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติและความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 48.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานได้อีกร้อยละ 51.2 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของรุจ เจริญลาก (2548) ที่ว่า ความไว้วางใจในผู้นำมีผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่ผู้นำมีความน่าไว้วางใจ จะเป็นการกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

2.4. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ และความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการให้เกียรติ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 41.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขอย้ายและลาออกจากงานได้อีกร้อยละ 64 จากแนวคิดของ Robert Bruce Shaw ความไว้วางใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะถ้าผู้นำหรือองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงให้แก่พนักงานได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการขอย้ายและลาออกจากงานในระดับสูง

2.5. ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทของพนักงาน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความสามารถ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัท ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทได้อีกร้อยละ 55.1 ซึ่งการพัฒนาให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสุขและสนุกกับการทำงาน และพนักงานมีน้ำช่วยเหลือกัน การทำงานในองค์กรที่มีลักษณะการทำงานเช่นนี้ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการได้รับความร่วมมือในการทำงานจากทีมหรือผู้ร่วมงาน พนักงานมีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนความไว้วางใจในผู้นำด้านมิติความห่วงใย ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของบริษัท ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าผู้นำมีความห่วงใยให้กับพนักงานบางคนมากขึ้น จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมด้านความสามัคคีภายในบริษัทของบริษัทน้อยลง ก็คือ หากผู้นำมีความห่วงใยให้กับพนักงานบางกลุ่มหรือบางคนจะทำให้พนักงานอื่นเกิดความไม่พึงพอใจและอาจมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้น ดังนั้นผู้นำจะต้องมีความยุติธรรมและสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในบริษัทให้มากขึ้น

3. พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

จากการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรแสดงความรู้ความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจในผู้นำหรือผู้บริหารแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถทำให้บริษัทมีความเจริญเติบโตและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

2. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรให้ความดูแลเอาใจใส่พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ด้วยการทักทาย รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้การยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานทำงานดี และให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องเป็นคนรักษาคำพูด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน

3. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรมีการปลูกฝังให้พนักงานมีความรักและพร้อมที่จะปกป้องบริษัท และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดี สามารถทำงานกับบริษัทอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กร

4. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี ส่งเสริมให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นมีความตั้งใจในการปฏิบัติ และมีความพร้อมในการทำงานสูง ไม่หลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการทำงานให้กับพนักงาน

5. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรดูแลเอาใจใส่ต่อพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ต่างๆ มีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับ วันหยุด และวันลาพักให้มีความเหมาะสมตามความจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจ ตั้งใจในการทำงาน

6. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง ให้มีความเจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่กว้างขึ้น โดยให้มีหน้าที่งานสูงขึ้น มีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเองในขอบเขตที่เหมาะสม อันจะเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ เป็นการตอบสนองความต้องการในขั้นสูง การทำเช่นนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกที่ตนเองได้รับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้พนักงานมีแรงกายแรงใจที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานให้กับองค์กรต่อไป พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความตั้งใจ หรือความคิดที่จะลาออกจากงานก็จะลดน้อยลง

7. ผู้บริหารควรส่งเสริมการมีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ เพราะจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรเอง ในแง่ของการมีพนักงานที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพ มีระเบียบ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความพยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กร ไม่ลาออกไป ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรจัดระบบการบริหารการจัดการองค์การอย่างมีระบบ เช่น มีแบ่งสายงานแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายของงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งมีระบบการตรวจสอบการทำงานและระบบที่ปรึกษาที่พนักงานสามารถสอบถาม หรือปรึกษาหารือหากเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน การมีผู้คอยให้คำปรึกษาแนะนำทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และไม่ลาออกจากงาน

8. ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากกว่าเรื่องงาน เป็นองค์การที่มีลักษณะการทำงานแบบมุ่งความสำเร็จของงาน และมุ่งที่ความพอใจของพนักงานด้วย

9. ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถโดยให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อให้พนักงานในองค์การมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น อันจะเป็นผลดีต่อองค์การในอนาคต ที่จะสามารถดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ได้

10. ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนพนักงานที่มีความสามารถและขยันขันแข็งในการทำงานให้มีโอกาสก้าวหน้ามากขึ้น อาจมีการปรับเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้สูงขึ้น และต้องปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทมีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

11. บริษัทควรสร้างส่งเสริมความไว้วางใจภายในองค์การให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อผลักดันให้พนักงานเกิดความสามัคคีภายในองค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับบริษัทอย่างเต็มความสามารถ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมาก เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านมีความสามารถ และความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในบริษัท ในทิศทางเดียวกัน ส่วนความไว้วางใจในผู้นำด้านมีความห่วงใย สามารถใช้ทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความสามัคคีภายในบริษัทในทิศทางตรงกันข้าม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษาแล้ว เนื่องจากพบว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกที่สามารถทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านได้ เพื่อให้มีความแม่นยำในการทำนายพฤติกรรม การปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเรื่องความคาดหวัง และทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3. เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กรอบแนวคิดการวิจัย คือ ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด เป็นการพัฒนาขึ้นร่วมกับชุดแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นบางส่วน เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท เนตบีเคเค จำกัด ซึ่งเป็นองค์การธุรกิจประเภทพัฒนาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันกับองค์การธุรกิจประเภทอื่นๆ หากมีการนำไปศึกษาครั้งต่อไปจึงควรได้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของตัวแปรบางตัวแปรเพื่อให้เหมาะสมต่อองค์การที่จะศึกษานั้นให้มากขึ้น โดยผลการวิจัยนี้อาจเป็นจริงในหน่วยงานนี้เท่านั้น เพียงแต่ผลจากการศึกษานี้อาจเป็นแนวทางให้กับองค์การอื่นๆ ในการทำวิจัยในหัวข้อเดียวกันนี้ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจิณสมมาตร. (2541). *การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). *แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรินทร์ รอดพยันตร์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเพิ่มคุณค่าในงาน กับความจงรักภักดีต่อการของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจ เจริญลาภ. (2548). *ความไว้วางใจภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ จำกัด กลุ่มธุรกิจสื่อสารเคลื่อนที่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- _____. (2540). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530, มีนาคม – เมษายน). ความจงรักภักดีต่อการ : วิธีสร้างอย่างไทย ๆ *วารสารข้าราชการ*. 32 (62) : 44 – 46.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice and loyalty*. Cambridge : Harvard University Press.
- Adler, P. A. and Adler , P. (1988, August). Intense loyalty in organizations : A case study of college athletics. *Administrative Science Quarterly* 33(3) : 401 – 417.
- Fullagar, C. and Barling, J. (1989, March). A longitudinal test of a model of the antecedents and consequences of union loyalty. *Journal of Applied Psychology* 74(2) : 213 – 227.
- Fletcher, G. P. (1993). *Loyalty : An essay on the morality of relationships*. New York : Oxford University Press.
- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship – based corporation*. New York : Amacom.
- Mishra, A. K. (1996). *Organizational responses to crisis : the centrality of trust*. In R. M. Kramer and T. R. tyler (eds.), *Trust in organizations : Frontiers of theory and research*, pp. 261-287. Thousand Oaks, CA : Sage.

Shaw, R. B. (1997). *Trust in the balance*. 2nd ed. San Francisco : Jossey – Bass.

Whitney, J. O. (1996). *The economics of trust : Liberting profits and restoring cooperate validity*. New York : McGraw – Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ความไว้วางใจในผู้นำ
ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร
ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

3. รายได้ต่อเดือน

() 6,000 – 13,800 บาท

() 13,801 – 21,600 บาท

() 21,601 – 29,400 บาท

() 29,401 – 37,200 บาท

() 37,201 บาทขึ้นไป

5. อายุ ปี

6. ระยะเวลาในการทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทัศนคติ / ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<u>มิติความสามารถ</u>					
1. ผู้นำของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน					
2. ผู้นำของท่านมีทักษะในการบริหารจัดการบริษัทเป็นอย่างดี					
<u>มิติความเปิดเผย</u>					
3. ผู้นำของท่านให้โอกาสพนักงานแสดงความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน					
4. ผู้นำของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
<u>มิติความห่วงใย</u>					
5. ผู้นำของท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา					
6. ผู้นำของท่านขาดความเห็นอกเห็นใจในสภาพการทำงานของพนักงาน#					
<u>มิติความเชื่อถือได้</u>					
7. ผู้นำของท่านเป็นคนรักษาคำพูด					
8. ผู้นำของท่านมีความรู้ในการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จ					
9. ผู้นำของท่านเป็นบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจภายในองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทัศนคติ / ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
การเปิดเผย					
1.พนักงานรับผิดชอบต่อความผิดพลาดและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น					
2.พนักงานไม่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและวิธีการบริหารใหม่ ๆ#					
การให้เกียรติ					
3.ท่านเห็นว่าพนักงานทุกคนในบริษัทมีส่วนร่วมในการบริหารงานและรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัท					
4.พนักงานไม่มีอิสระในการทำงานของตนอย่างเต็มที่#					
ความสอดคล้อง					
5.กลุ่มหรือแผนกต่าง ๆ ในบริษัททำงานและประสานงานกันเป็นอย่างดี					
6.พนักงานเต็มใจรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมต่อการเติบโตของแผนก					
7.พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนอย่างเปิดเผยถึงแม้ว่าความคิดเห็นหรือความรู้สึกดังกล่าวจะแตกต่างจากคนส่วนใหญ่					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความจงรักภักดี	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริง	ปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
1. ท่านแจ้งให้องค์กรทราบถึงประสบการณ์การทำงานของท่าน					
2. ท่านแจ้งในองค์กรทราบถึงระดับการศึกษาของท่านอย่างครบถ้วน					
3. ท่านแจ้งให้องค์กรทราบถึงความสามารถพิเศษของท่าน					
4. ท่านเชื่อว่าการที่ท่านให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กร ทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากท่านได้อย่างเต็มที่					
5. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ตน					
6. แม้การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์กร					
7. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้					
8. เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริง	ปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
<u>ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน</u>					
1. ท่านจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มี ความจำเป็น					
2. ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะ ปฏิบัติงานได้ทันที					
<u>ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน</u>					
3. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความ เต็มใจ					
4. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
5. ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการ ปฏิบัติงาน #					
<u>การขอย้ายและลาออกจากงาน</u>					
6. ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานใน ฝ่ายอื่นเนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัด อยู่#					
7. แม้ว่าจะมีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับ หน่วยงานอื่น แต่ท่านก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับ บริษัท เนตบีเคเค					
<u>ความสามัคคีภายในบริษัท</u>					
8. เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อน ร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาที่ร่วมกัน					
9. ท่านคิดว่าภายในบริษัทของท่านมีการแบ่งเป็น พรรคเป็นพวก#					
10. ภายในบริษัทของท่านมีการประสานกัน และ ทำงานร่วมกันเป็นทีม					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด					
2. ท่านไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน#					
3. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์กร					
4. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา					
5. ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านมีความตรงต่อเวลา					
7. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/5788



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท เนตบีเคเค จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอุษุมพร แก้วขุนทด นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ พนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ตอบแบบสอบถามความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อ พฤติกรรมการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ในระหว่างเดือน กรกฎาคม 2549

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอุษุมพร แก้วขุนทด ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 07-019-2474

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาวร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	คณะกรรมการการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	อุทุมพร แก้วขุนทด
วันเดือนปีเกิด	12 สิงหาคม 2522
สถานที่เกิด	นครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	128/657 ซ.นาคสุวรรณ แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสุนารีวิทยา นครราชสีมา
พ.ศ. 2545	สารสนเทศศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร