

**อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กร
สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด**
**The Effect of Job Satisfaction as Intermediate Variable Coordinating Organization
Trust to Employee's Performance in Maptaphut Industrial Estate.**

อดิสร คงพล(Adisorn Kodpon), ธัญนันท์ บุญอยู่(Thanyanan Boonyoo)

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์(South East Asia University)

Email : adi_taey@yahoo.com

Received January 27, 2020 & Revise May 9, 2020 & Accepted June 24, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความไว้วางใจในองค์กร, ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด 2) ศึกษาความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ที่เชื่อมโยง ความไว้วางใจในองค์กร สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ที่ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) สมมติฐานเรื่อง “ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน***สมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 3) สมมติฐานการวิจัยเรื่อง “ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน*สมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 4) สมมติฐานการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน**สมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 5) สมมติฐานการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความไว้วางใจในองค์กร สู่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าช่วงความเชื่อมั่นมีค่าคลุม 0 เอาไว้ จึงสรุปได้ว่า ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน

คำสำคัญ: ความไว้วางใจในองค์กร, ความพึงพอใจในงาน, ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Abstract

The object of this research is to 1) Study Organization Trust, Job Satisfaction, and job Performance of Employees in a company in Maptaphut Industrial Estate 2) Study Job Satisfaction as Intermediate variable coordinating Organization Trust and Employee's Performance of in a company in Maptaphut Industrial Estate. Sample size for this study is 100 Employees. The instrument for data analysis are Percentage, Average, Standard Deviation and Structural Equations Result of research are 1) Organization Trust, Job Satisfaction and Employee's Performance, overall mean were at a high level 2) Assumptions "Organization Trust influence on Job Satisfaction" the result of hypothesis is empirical data support*** hypothesis at Statistically Significant Level 0.01

3) Assumptions "Organization Trust influence on Employee's Performance" the result of hypothesis is empirical data support* hypothesis at Statistically Significant Level 0.10 4) Assumptions "Job Satisfaction influence on Employee's Performance" the result of hypothesis is empirical data support** hypothesis at Statistically Significant Level 0.05 5) Assumptions "Job Satisfaction is Intermediate Factor Coordinating Organization Trust to Employee's Performance" the result of hypothesis is Confidence Interval Value covers 0 value, so we able to conclude that, Indirect Influence Value equal to 0 so not support assumption.

Keyword: Organization Trust, Job Satisfaction, Employee's Performance.

1. บทนำ

การบริหารงานในองค์กรปัจจุบันนั้น เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม ล้วนต้องมีปัจจัยหลายด้านประกอบกัน โดยภายใต้สภาวะ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันนี้ เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบัน หากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าปัจจุบันองค์กร ต่างๆ มิได้แข่งในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องแข่งขันได้ในระดับโลกด้วย จากสภาพการ แข่งขันทางธุรกิจในระดับสูง และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน องค์กรในทุกระดับภาค ส่วนจึงต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรในทุกๆ ด้านเพื่อตอบสนองให้ทันต่อความ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่างๆ โดยส่วนใหญ่องค์กรจะเลือกพิจารณาปรับเปลี่ยนปัจจัยภายในองค์กรเป็นอันดับแรกๆ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพให้สูงขึ้น และเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

เพื่อเหตุผลด้านการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจึงต้องมีการพิจารณา นำทฤษฎีการบริหารมาศึกษาวิจัย โดยทรัพยากรสำหรับการบริหารที่ถูกกล่าวอยู่ในในทฤษฎีการบริหารทั่วไปนั้น ได้แก่ 4 M's ซึ่งประกอบด้วย

คน (Man)

เงิน (Money)

วัตถุดิบ (Material)

และวิธีการ/จัดการ (Method / Management)

และนับจากอดีตมาถึงปัจจุบัน เทคโนโลยีได้พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว นั้นทำให้ทรัพยากรสำหรับการบริหารเพียง 4 M's ถูกพิจารณาว่าไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมาย จึงได้เพิ่มขึ้นอีก 2 M's เป็น 6 M's ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และ การตลาด (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมีมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญและกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7 M's และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนที่ติดต่อเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วใครไม่รู้หรือไม่มีข้อมูลย่อมเสียเปรียบในเชิงธุรกิจจึงได้เพิ่ม ข้อมูลข่าวสาร (Message) เข้าไปในทรัพยากร กระบวนการผลิต รวมเป็น 8 M's ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ไม่สิ้นสุดตราบเท่าที่ระบบอุตสาหกรรม การผลิตการจัดจำหน่ายและการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปไม่หยุดยั้ง

และถึงอย่างไรก็ตาม แม้ว่าในทฤษฎีการบริหาร จะได้มีการเพิ่มทรัพยากรสำหรับการบริหาร เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องอีกเพียงใด แต่ในจำนวนทรัพยากรข้างต้นนั้น ทรัพยากรมนุษย์ หรือ คน (Man) ก็ยังถูกจัดให้เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงิน (

Money) มาก มีวัตถุดิบ (Material) ที่ดี มีวิธีการ/จัดการ (Method / Management) ที่ทันสมัยและแม้จะรวมถึงมีราคาที่ถูกเพียงใด แต่หากองค์การขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม เข้ามาทำหน้าที่ในองค์การ อาจส่งผลโดยตรงต่อองค์การ เพราะมนุษย์จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆในการกำกับกิจการให้ดำเนินไป นั่นหมายถึงการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา ซึ่งในระยะยาวแล้ว หมายถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การ

เป้าหมายหลักในการพัฒนาศักยภาพขององค์การอย่างทรัพยากรมนุษย์นั้น หากองค์การไหนที่เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ได้ทุ่มงบประมาณ ในแนวทางในการคัดเลือก สร้างกระบวนการและมาตรฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีคุณสมบัติ และลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามที่ต้องการ รวมถึงดูแลและรักษาพัฒนาอย่างเต็มที่ ย่อมส่งผลที่เป็นรูปธรรมที่ทำให้พนักงานที่อยู่ในองค์การเกิดความรู้สึที่ดี แต่ในทางกลับกัน ยังมีบางองค์การ ที่มุ่งเน้นแต่ผลประโยชน์เพื่อให้ได้ซึ่งผลกำไร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจต่อบุคลากรภายในองค์การ อาจส่งผลให้บุคลากรไม่มีความรู้สึกที่ดีกับองค์การ ไม่มีความรักความผูกพัน ขาดความทุ่มเทกระตือรือร้นในการทำงาน และมีโอกาสที่จะออกไปแสวงหาองค์การที่เหมาะสมต่อไป

การดูแลรักษาและการสร้างให้บุคลากรภายในองค์การให้มี ความไว้วางใจในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานกับองค์การ มีทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จงรักภักดีและเต็มใจทำงานเพื่อองค์การ ทำงานอย่างทุ่มเท พร้อมทั้งจะอุทิศให้กับองค์การช่วยรักษาผลประโยชน์ให้บริษัท ทั้งการลดค่าใช้จ่ายภายในบริษัท การหารายได้เพิ่มให้กับบริษัท การรักษาผลประโยชน์จากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากงาน เป็นต้น ทั้งหมดที่กล่าวมานั้นล้วนส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งเป็นจุดแข็งและเป็นบริการหลักขององค์การ เป็นคุณสมบัติข้อหนึ่งที่เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว นับเป็นการสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืนให้กับองค์การ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการทุกองค์การต้องให้ความสำคัญมาบั่นอันดับแรกๆ เพื่อป้องกันไม่ให้อุตสาหกรรมเสียบุคลากรที่มีฝีมือและมีคุณภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความไว้วางใจในองค์การ, ความ พึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรต้นกลาง ที่เชื่อมโยง ความไว้วางใจในองค์การ สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

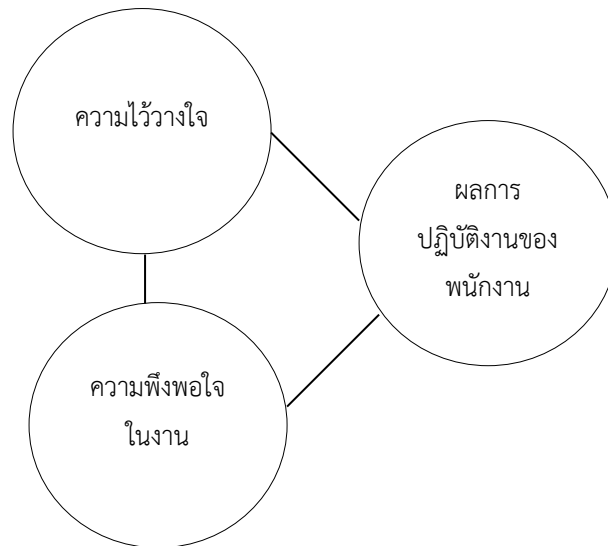
3. ขอบเขตของการวิจัย

ผลจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้สรุปออกมาเป็น สมมติฐานในการวิจัย ได้ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์การ มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน
สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์การ มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพลของความไว้วางใจในองค์การ สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลคั่นกลางของ ความพึงพอใจในงาน ในการถ่ายทอดความไว้วางใจ

ในองค์การ สู่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิด และนำมาบูรณาการ จึงพบองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ปัจจัยคือ (1) ปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์การ ประกอบด้วย ความจริงใจ, ความเชื่อในข้อมูลข่าวสาร, การเชื่อการตัดสินใจ, คุณลักษณะบุคคล (2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน, ผลตอบแทน, ความก้าวหน้า, เพื่อนร่วมงาน และ (3) ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ผลสำเร็จของงาน,



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 100 ตัวอย่าง ตามแนวคิดการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของมนตรี พิริยะกุล (2558)

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์การ สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยมุ่งเน้น

4.2.1 ตัวแปรต้น คือ

ความไว้วางใจในองค์การ (Organization Trust) ที่ประกอบด้วย ความจริงใจ (Honesty) ความเชื่อในข้อมูลข่าวสาร (Believing in Information) การเชื่อการตัดสินใจ (Believing in Decision) และคุณลักษณะบุคคล (Personality) ตามแนวคิดของ Tammy A. Boe (2002)

4.2.2 ตัวแปรต้นกลาง คือ

ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ที่ประกอบด้วย ลักษณะงาน (Job Details) ผลตอบแทน (Compensation) ความก้าวหน้า (Advancement) เพื่อนร่วมงาน (Colleague) ตามแนวคิดของ Luthans & Doh (2009)

4.2.3 ตัวแปรตาม คือ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee's Performance) ที่ประกอบด้วย ผลสำเร็จของงาน (Success of Work) ด้านพฤติกรรม (Behavior) การปฏิบัติงาน (Working) ตามแนวคิดของ Timothy A. Judge, Carl J. Thoresen, Joyce E. Bono, Gregory K. Patton (2001)

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กร สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ได้ทำการดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งมีจำนวน 750 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ มนตรี พิริยะกุล (2558) ซึ่งได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 100 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามในความคิดเห็นต่อความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert (1932)

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางออนไลน์และรวมถึงแจกแบบสอบถามจำนวน 100 ฉบับ มีการตอบกลับครบทุกฉบับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบ สอบถามแล้วนำมาลงข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติที่ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ 2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม PLS Graph 3.0 (Chin, 2001) [6]

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 73) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 51) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 65) สังกัดบำรุงรักษาโรงงาน (ร้อยละ 32) และมีระยะเวลาในการทำงาน อยู่ระหว่าง 3-5 ปี (ร้อยละ 43)

6.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ระดับของอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรต้นที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กร สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบความไว้วางใจในองค์กรเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความจริงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะบุคคล และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านความจริงใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งประเด็น และระดับมากสามประเด็น โดยพบว่า การพยายามทำงานของท่านให้ดีที่สุด เพื่อประโยชน์และชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมา คือ การเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการทำงาน

2) ความพึงพอใจในงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ในระดับมากสามด้าน และปานกลางหนึ่งด้าน โดยด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยพบว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผลงานการทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

3) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของด้านพฤติกรรม พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยพบว่า การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในทีม

6.1.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรต้นที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กร สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หมายความว่า ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 หมายความว่าความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการวิจัยเชิงปริมาณสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย hypothesis	ค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H ₁	ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในงาน	0.88***	40.77	สนับสนุน
H ₂	ความไว้วางใจในองค์กร มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	0.30*	1.87	สนับสนุน
H ₃	ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	0.43**	2.55	สนับสนุน

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (mediation effect) ของความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H ₄ ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงอิทธิพล ของความไว้วางใจในองค์กร สู่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (OT→JT→EP)	.11	.13	-.20	.37

จาก ตารางที่ 3 ผลการทดสอบ มีค่าช่วงความเชื่อมั่นกลุ่ม 0 เอาไว้ (อิทธิพลทางอ้อมอยู่ในช่วง -0.20-0.37) จึงสรุปได้ว่า เส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทาง มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0

7. การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการอภิปรายผลการวิจัยออกเป็นแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน โดยสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์ (2555) [3] เช่นกัน

2. ปัจจัยความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสอดคล้องกับการศึกษา วิจัยของ ธัญยากร อัญมณีเจริญ (2555) [7] ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และกิจกรรมการเคลื่อนไหวที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

8. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้กับองค์การอื่นที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกันและเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดทั้งเล็กและ/หรือใหญ่กว่า เพื่อการวางแผนด้านกลยุทธ์และการพัฒนาผลการดำเนินงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอื่นๆ

2) ควรมีการเพิ่มเครื่องมือการวิจัยให้มากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์พนักงาน การสังเกตการณ์ เพื่อให้ตรงใจกับความต้องการของพนักงานมากที่สุด

3) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพนักงานในด้านอื่นบ้าง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่แท้จริง และครอบคลุมถึงความผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การ

9.เอกสารอ้างอิง

- เดชาพันธ์ รัฐศาสนศาสตร์ (2555). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่. ดุษฎีนิพนธ์ บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญยากร อัญมณีเจริญ (2555). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และกิจกรรมการเคลื่อนไหวที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน. การประชุมวิชาการสถิติและสถิติประยุกต์ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2553.
- Chin, W. W. (2001). PLS Graph User's Guide Version 3.0, URL: <http://www.spss-pasw.ir/upload/images/ei8gx66re11tenmq0sm.pdf>, access on 08/05/2017.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. Archives Psychological. 3(1), pp. 42-48.
- Tammy A. Boe (2002). GAINING AND/OR MAINTAINING EMPLOYEE TRUST WITHIN SERVICE ORGANIZATIONS. University of Wisconsin-Stout
- Timothy A. Judge, Carl J. Thoresen, Joyce E. Bono, Gregory K. Patton (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. Psychological Bulletin 2001, Vol. 127. No. 3. 376-407 , The American Psychological Association, Inc. : 376-381.