

อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจ
ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

Influence the perception of support from supervisors and organizations
that affect performance through organization commitment and trust of
employees in the automotive industry

จิรัชญา ศุภโกศา (Jiratchaya Sukpoka)*

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และส่งผลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ความผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก และความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ วางแผน การออกแบบการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดนโยบาย สวัสดิการ แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ประสิทธิภาพในการทำงาน

* นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทรศัพท์ 085-838-1743, E-mail: jry.2104@gmail.com

Student of Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University. Tel: 085-838-1743, E-mail: jry.2104@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, E-mail: viroj_jade@hotmail.com
Assistant Professor. Ph.D. in Faculty of Management Science Silpakorn University,
E-mail: viroj_jade@hotmail.com

Abstract

The purpose of this research was to investigate the Influence the perception of support from supervisors and organizations that affect performance through organization commitment and trust of employees in the automotive industry. This research is quantitative research. The sample consisted of 200 employees in the automotive industry in Bangkok metropolitan area. The questionnaire was used as a tool to collect data and analyze data by frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient to test the hypothesis with multiple regression analysis.

The results showed that the perception of support from the supervisors positively influenced the perception of organizational support and positively affect the organizational commitment of the automotive industry employees. Organization Commitment, Affective-Based Trust and Cognitive-Based Trust have a positive effect on the Efficiency of Performance of the automotive industry employees. The results of this research can be used as data for analysis, planning, design operation including welfare, policies and guidelines for improvement and development to make employees feel part of the organization and commitment to work.

Keywords: Perceived Supervisor Support, Perceived Organization Support, Organization Commitment, Affective-Based Trust, Cognitive-Based Trust, Efficiency of Performance.

บทนำ

ในอุตสาหกรรมยานยนต์มีความต้องการพนักงานที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามมาตรฐานรวมถึงเกิดความปลอดภัยสูงสุด โดยการที่พนักงานจะเกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญต่างๆที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้นมาจากการได้รับการส่งเสริม การสนับสนุนจากทั้งองค์กรและหัวหน้างานซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงเกิดความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ (กอบสุข อินทโชติ, 2554) หรืออาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจาก หัวหน้างานและองค์กร รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานล้วนมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Sarah K. Soulen, 2003)

หากกล่าวถึงอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย จะพบว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญระดับต้นๆ ในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การจ้างงาน รวมถึงการเป็นฐานการผลิตที่สำคัญในการนำเข้า-ส่งออก อะไหล่ ชิ้นส่วนและรถยนต์ ซึ่งเป้าหมายและแผนปฏิบัติการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยได้หันมาให้ความสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมีการจัดหลักสูตรต่างๆเพื่อเสริมสร้างทักษะที่เป็นประโยชน์ การทำมาตรฐานฝีมือแรงงานให้สมบูรณ์มากขึ้น (สุพจน์ สุขพิศาล, 2560)

โดยการที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้นเกิดมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน เพราะพนักงานจะให้ความสนใจเกี่ยวกับสิ่งที่ยังสามารถสนับสนุนและตอบสนองให้แก่พวกเขา เช่น ผลประโยชน์ต่างๆที่สามารถจับต้องได้ อันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมถึงผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความเอาใจใส่จากหัวหน้างาน (ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ, 2556) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและองค์กรไม่ควรละเลย นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรควรเป็นไปในทิศทางที่ดี เพราะเมื่อพนักงานไว้วางใจในตัวผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรก็จะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจ ความทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงยังเป็นการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการทำการศึกษเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์กร และการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support - PSS)

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) ว่าในมุมมองของพนักงานหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะรับรู้ถึงการกระทำของหัวหน้างานว่าให้ความห่วงใยหรือ

ใส่ใจในความเป็นอยู่ของพวกเขายังไง และพนักงานมีความเข้าใจว่าการที่หัวหน้า ประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งสอดคล้องกับที่ วิวรรณ วทาสโย (2558) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าหัวหน้างานให้ความเอาใจใส่ ให้ คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้างาน ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน คือ การที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในเชิงบวก พนักงานรู้สึกว่าหัวหน้าเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ ให้คำแนะนำ และรับฟังความคิดเห็นรวมถึงสนับสนุนกิจกรรมต่างๆในการทำงานของพนักงาน

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support - POS)

Rhoades and Eisenberger (2002) กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน และได้ทำการพัฒนาโครงสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนความผูกพันและการดูแลขององค์กร โดยเสนอว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่หลากหลายรวมถึงความมุ่งมั่นและความไว้วางใจขององค์กร สอดคล้องกับที่ รุ่งนภา พันมะลี และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสุรพงษ์ (2556) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ทั่วไปของพนักงานว่าองค์กรให้การสนับสนุนด้านต่างๆ ในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของผลงาน ให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนทำให้ความสนใจและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ผูกพันกับงานที่ทำ และมีความเป็นอยู่ที่ดี หากพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ (2554) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของพนักงานซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่า องค์กรได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆเมื่อพนักงานต้องการ ในขณะที่ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้สรุปว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อและความคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร ผ่านนโยบายหรือการกระทำใดๆ ที่แสดงถึงการยอมรับเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่พนักงาน และตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านต่างๆ ทั้งในการทำงานและคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ เช่น การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานการมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอก็จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

และจากการศึกษาความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรดังที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะเมื่อพนักงานและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันจะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจจากการได้รับการช่วยเหลือ คำแนะนำและการสนับสนุนที่เป็นประโยชน์จากหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันของพนักงานกับองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร โดยพนักงานจะรับรู้ได้จากการที่หัวหน้างานได้ปฏิบัติต่อพวกเขาและรวมถึงสิ่งที่พวกเขาได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Shore and Tetrick, 1991) จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

Bateman และ Strasser (1984) ได้กล่าวถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่ได้รับการกำหนดไว้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับความจริงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กรและเพื่อต้องการที่จะรักษาสมาชิกไว้ สอดคล้องกับ Porter et al.(1974) ที่ได้กล่าวถึงสามองค์ประกอบหลักของความมุ่งมั่นขององค์กรว่าเป็น "ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในนามขององค์กรและความปรารถนาที่ชัดเจนในการรักษาสถานะสมาชิกขององค์กร

รุ่งนภา พันมะลี และฉัตรวิวัฒน์ ลิ้มปัสร์พงษ์ (2556) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกที่ทำให้บุคคลคงอยู่กับองค์กร เนื่องจากมีความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับที่ วิฐิตา หล้าทอง (2557) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อนจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป นอกจากนี้ ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี (2558) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติด้านบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เห็นได้จากความพยายาม ความเสียสละ ความรักดี ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และอยากเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรในเชิงบวกก่อให้เกิดความทุ่มเทและความเต็มใจในการทำงาน ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและองค์กรสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ใฝ่หวังไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

4. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency of Performance)

รัตนชนก จันยัง (2556) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า งานที่บุคคลหนึ่งๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นๆ ต้องมีความสามารถและทุ่มเทรวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว และทั้งหมดกระทำภายใต้ ข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรนั้นๆ วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานดังกล่าวที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ สอดคล้องกับที่ ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ มีความพร้อม มีความพยายามที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่วภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมีมาตรฐาน

Khan (2010) ได้ทำการตรวจสอบถึงผลกระทบของความมุ่งมั่นของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานส่งผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจกล่าวได้ว่าผลการปฏิบัติงานเป็นตัวกำหนดความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ Ali (2005) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ที่ีระหว่างความรับผิดชอบทางสังคม ความมุ่งมั่นของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กรจึงสรุปได้ว่าองค์กรสามารถปรับปรุงผลงานผ่านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวรวมถึงสวัสดิการของพนักงานและครอบครัวด้วย

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า คือความพร้อมของบุคคลในการรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงภายในเวลาที่กำหนด ผลงานมีความถูกต้องตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และนำมาไปสู่การตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

5. ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยงและการพึ่งพา (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995) Rotter (1971) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังต่อบุคคลเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จากการเขียนหรือใช้ข้อความของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ Golembiewski and McConkie (1988) ได้นิยามความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจแสดงถึงความพึ่งพาอาศัยกันหรือความมั่นใจในบางสถานการณ์ ความไว้วางใจสะท้อนให้เห็นความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก ความไว้วางใจแสดงถึง ความเสี่ยงบางประการต่อความคาดหวังของสิ่งที่ได้รับและความไว้วางใจแสดงถึง บางระดับของความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์ สอดคล้องกับ Marshall (2000) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น จากการประมวลคำนิยามของนักวิชาการต่างๆ นอกจากนี้ กาญจนา ศิลา (2556) ยังได้ให้ความหมายของการไว้วางใจว่า

หมายถึง ความรู้สึกและการกระทำ (แสดงออก) ของบุคคลที่แสดงถึงความมั่นใจ ความเชื่อมั่นและการสนับสนุนต่อบุคคล (ผู้บังคับบัญชา) และองค์การ

ในขณะที่ McAllister (1995) ได้อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นสภาวะทางจิตวิทยาและจำแนกความไว้วางใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากความรู้ความเข้าใจ (cognition-based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณคนเลือกผู้ที่มีความน่าไว้วางใจ มีความน่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดีในบุคคลคนนั้น

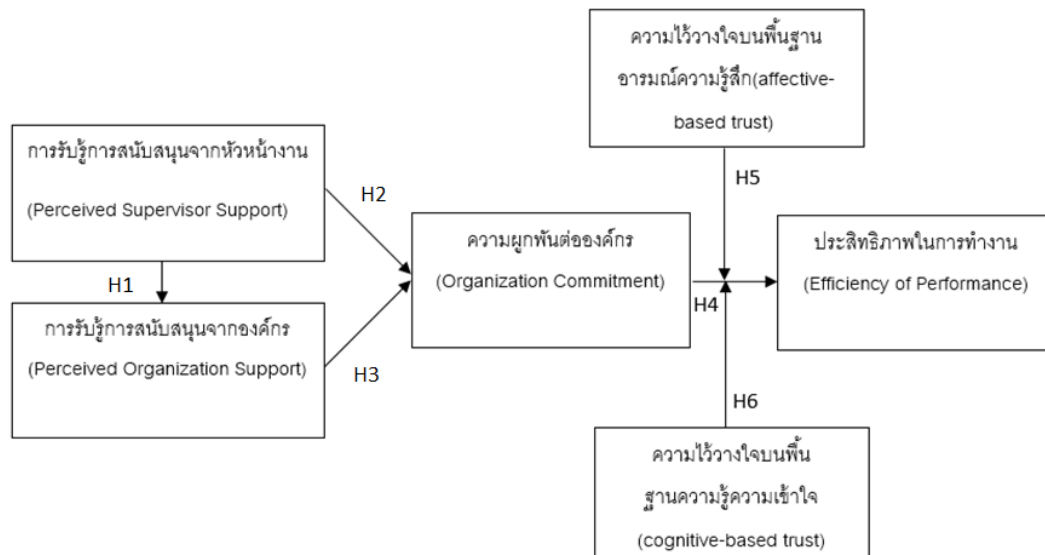
2. ความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (affective-based trust) หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกในเชิงบวกโดยจะแสดงออกจากการดูแล เอาใจใส่อย่างแท้จริง มีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดีและเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทนเช่นเดียวกับ Cummings and Bromiley (1996) อธิบายความไว้วางใจในสามองค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรก คือ อารมณ์ความรู้สึก (affective) หรือบุคคลมีความรู้สึกอย่างไร องค์ประกอบที่สอง คือ ความรู้ความเข้าใจ (cognitive) หรือบุคคลคิดอย่างไร องค์ประกอบสุดท้าย คือ พฤติกรรมที่ตั้งใจ (intended behavior) หรือบุคคลตั้งใจแสดงพฤติกรรมอย่างไร และDyer (1997)ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการมีส่วนร่วม (ความมุ่งมั่น) ในการที่จะประสบความสำเร็จ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ คือ ความเชื่อ ความรู้สึกที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลอื่นในทิศทางบวก ทั้งในด้านการกระทำและคำพูด ซึ่งในมุมมองของพนักงานที่มีความรู้สึกไว้วางใจในตัวผู้นำ อาจจะมาจากความเคารพนับถือในตัวผู้นำหรือการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำจากการดูแลเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานอาจจะรู้สึกไว้วางใจในตัวผู้นำจากผลงาน และความน่าเชื่อถือและจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าเมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจต่อผู้นำ ก็จะส่งผลต่อความมุ่งมั่น เติบโตที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ จึงเป็นที่มาของสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

สมมติฐานที่ 6 ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้
กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ของ Hair (2006) ที่ได้เสนอว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต้องมีขนาดอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปรที่ศึกษาและเนื่องจากในงานวิจัยชิ้นนี้มีตัวแปร 6 แปรกลุ่ม ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงมีจำนวนเท่ากับ 120 ตัวอย่าง และผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 200 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งหมดจำนวน 32 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-7 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยมาก (4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยน้อย (2) และ เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1977) โดยข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยมีค่าระหว่าง 0.7-1.0

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยกำหนดให้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient: α) มากกว่า 0.7 ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha, 1970) ซึ่งผลการทดลองได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.7 – 0.9 แสดงถึงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติผลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 200 คนพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 58.0 และเพศหญิงจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 42.0 ด้านอายุพบว่าช่วงอายุ 30-35 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 98 คนคิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 38.5 ช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไปและช่วงอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 18 คนและ 7 คนคิดเป็นร้อยละ 9.0 และ 3.5 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 174 คนคิดเป็นร้อยละ 87.0 รองมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 7.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ด้านประสบการณ์การทำงานพบว่าจำนวนประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 ปี – 10 ปีมีจำนวนมากที่สุดคือ 68 คนคิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปี-5 ปี จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 32.0 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปและ 1 ปี-3 ปี จำนวน 53 คนและ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ 7.5 ตามลำดับ

2. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 6 ตัว ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS) การรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก (AFT) ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ (CFT) ประสิทธิภาพในการทำงาน (EOP)

ตาราง 1: การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	PSS	POS	OC	AFT	CFT	EOP
$\bar{x}$	4.083	3.435	3.222	3.914	4.075	4.186
S.D.	0.396	0.428	0.563	0.481	0.644	0.483
PSS						
POS	0.368**					
OC	0.183**	0.382**				
AFT	0.574**	-0.175**	0.313**			
CFT	0.572**	-0.292**	0.141*	0.786**		
EOP	0.279**	-0.235**	0.326**	0.736**	0.744**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 (Cooper and Schindler, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตาราง 2: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	โมเดล/ตัวแปรตาม					
	B	C		Y		
	POS	OC		EOP		
PSS	0.364** (0.650)	0.260** (0.099)				
POS			0.549** (0.094)			
OC				0.278** (0.057)		
OC* AFT					0.098** (0.009)	
OC* CFT						0.105** (0.008)
Adjust R ²	0.522	0.634	0.519	0.473	0.525	0.539

** p < 0.05 (ตัวเลขแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายได้ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ($\beta = 0.364$, $p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 52.20

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ($\beta = 0.26$, $p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 63.40

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ($\beta = 0.55$, $p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 51.90

ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ($\beta = 0.28$, $p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 47.30

ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ($\beta = 0.10$, $p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 52.50

ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 ($\beta = 0.11$, $p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 53.90

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์จากการที่พนักงานและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างกันส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากการได้รับการช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้างาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากนโยบาย สวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดหาให้แก่พนักงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ivan L. Sucharski and Linda Rhoades (2002) พบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการสนับสนุนจากองค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เนื่องจากพนักงานรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ของหัวหน้างาน การรับฟังความคิดเห็นเมื่อพนักงานเกิดปัญหาก่อให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกระหว่างพนักงานและหัวหน้าสอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2559) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เนื่องจากพนักงานได้รับสวัสดิการที่ดี การมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทาย ช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และมีประสบการณ์เพิ่มขึ้นรวมถึงได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ เต็มโคกีนกุล (2560) ได้ทำการศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้าน สภาพการทำงาน เป็นประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดและผลงานวิจัยของ รุ่งนภา พันมะลี และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์ (2556) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทที่จะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและเพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสอดคล้องกับผลวิจัยของ Peace Irefin and Mohammed Ali Mechanic (2014) พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานของ บริษัท โคคาโคล่า จำกัด อยู่ในระดับที่สูงมาก มีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูงระหว่างความมุ่งมั่นของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กร Khan et al (2010) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความมุ่งมั่นของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ M.R. KhanZ, Ziauddin, F.A. Jam, M.I. Ramay (2010) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจในตัวผู้นำจากด้วยความน่าเชื่อถือ ผลงานหรือจากความรู้สึกในเชิงบวกกับผู้นำจะนำมาซึ่งความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำงาน เมื่อทำงานผิดพลาดก็จะได้รับการช่วยเหลือหรือคำแนะนำจากผู้นำเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) พบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์ (2553) ที่พบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กรยังเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม

จากการศึกษาสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และยังส่งผลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และนอกจากนี้ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1.1 จากการศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยต่างๆ ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวความคิด ทฤษฎีที่ทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยในงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความไว้วางใจที่ส่งผลทางบวกต่ออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อทดสอบว่าหากความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผล/อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

2.1 ผู้บริหารหรือนักบริหารการจัดการทรัพยากรบุคคลสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ วางแผน การออกแบบการดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย สวัสดิการ รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 ผู้บริหารหรือนักบริหารการจัดการทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลมาจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชัดเจน การพัฒนาทักษะการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

2.3 เพื่อให้เกิดพัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรและรวมไปถึงภายในแต่ละหน่วยงาน

2.4 เพื่อให้หัวหน้างานหรือผู้นำเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ การปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันซึ่งส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ดังนั้นจึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษา ต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึก กับกลุ่มตัวอย่างหรือการเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหน่วยงานเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนากระบวนการรักษาบุคลากรในองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำบทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือในกรุงเทพมหานคร.” **วารสารการจัดการสมัยใหม่** ปีที่ 14, ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน): 91-103
- กอบสุข อินทโชติ. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนา ศิลา. (2556). “การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบางเขน.” สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กนกวรรณ เต็มไศยกุล. (2560). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน.” **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์** ปีที่ 28, ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน): 64-73
- จิรวัฒน์ ปฐมพรวิวัฒน์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกลีไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51.” มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ฐิติมา หลักทอง. (2557). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.” งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554). “ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา.” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔: กรณศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร.” การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งนภา พันมะลี และฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสร์พงษ์. (2556). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของ องค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเคสศึกษาในประเทศไทย.” วารสารศิลปศาสตรและวิทยาการจัดการ, 1-11
- วิวรรธณี วงศาโย. (2558). “อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครปฐม.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2558). “การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจ ในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพจน์ สุขพิศาล. (2560). “การพัฒนาผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ในช่วงการเปลี่ยนเข้าไทยแลนด์ 4.0” เอกสารในการสัมมนาเรื่องไทยแลนด์ 4.0 จะขับเคลื่อนทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างไร, 30 มีนาคม

ภาษาต่างประเทศ

- Abbas J Ali. (2005). “Islamic Perspectives on Management and Organization.” Accessed February 15, 2018 Available from Researchgate Web site: https://www.researchgate.net/publication/256197590_Islamic_Perspectives_on_Management_and_OrganiOrgani
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). “A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment.” *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). **Business research methods**. 9th ed. New York: McGraw-hill.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). “The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and validation.” In R. Kramer, & T. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp. 302-330). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cronbach, L. Joseph. (1984). **Essential of Psychology and Education**. New York: Mc-Graw Hill.

- F. David Schoorman, Roger C. Mayer and James H. Davis. (2007). "An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future." *Academy of Management Review*.
- Golembiewski, R., & McConkie, M. (1988). The centrality of interpersonal trust in group process. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of group process*. New York: Wiley.
- Hair, Joseph F. et al, 2006. *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Person/Prentice Hall.
- Ivan L. Sucharski and Linda Rhoades. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*. 2002, Vol. 87, No. 3, 565–573.
- Jeffrey H. Dyer. (1997). Effective Interfirm Collaboration: How firms minimize transaction costs and maximize transaction value. *Strategic Management Journal*, Vol. 18:7, 535-556 (1997)
- Julian B. Rotter. (1917) . Generalized Expectancies for Interpersonal Trust. February 15, 2018, from Researchgate Web site: https://www.researchgate.net/publication/232450109_Generalized_Expectancies_for_Interpersonal_Trust
- Khan M.R., Ziauddin, Jam F.A. and Ramay M.I. (2010). The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance. *European Journal of Social Sciences*. 15(3), Pp. 292-298
- Marshall, E. M. (2000). "Building Trust at The Speed Change: The Power of the Relationship Based Corporation." New York: AMACOM.
- McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38: 24–59.
- M.R. KhanZ. ZiauddinF.A. JamM.I. Ramay. (2010) .The impacts of organizational commitment on employee job performance. February 15, 2018, from Researchgate Web site: https://www.researchgate.net/publication/283146465_The_impacts_of_organizational_commitment_on_employee_job_performance
- Peace Irefin and Mohammed Ali Mechanic. (2014). Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*. Volume 19, Issue 3, Ver. I (Mar. 2014), PP 33-41.
- Roger C. Mayer, James H. Davis and F. David Schoorman. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*. Vol. 20, No. 3 (Jul., 1995), pp. 709-734

- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 1977, 2, 49-60.
- Rotter, J. B. (1971). "Generalized expectancies for interpersonal trust." *American Psychologist*, 443-452.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.
- Sarah K. Soulen. (2003). Organizational Commitment, Perceived Supervisor Support, and Performance: A Field Study. (Master's Thesis). University of Tennessee.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76, 637-643.