

อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน
และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร:
กรณีศึกษา บริษัท ขนส่ง จำกัด

Structural Effect of Interpersonal Trust, Job Satisfaction and
Interpersonal Cooperation toward the Job Performance:
A Case Study of the Transport Company Limited

สุรศักดิ์ บุญประสิทธิ์ (Surasak Boonprasit)*

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือระหว่างบุคคล และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ขนส่ง จำกัด (2) ศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของบริษัท ขนส่ง จำกัด กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย ด้วยเหตุผลที่เหมาะสมที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง ที่ต้องมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีวัด การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากรที่สังกัดแต่ละแผนก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองอิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือระหว่างบุคคล และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ขนส่ง จำกัด อยู่ในระดับมากทุกปัจจัย และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) พบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีวัดความสอดคล้องที่ประกอบด้วย ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ เท่ากับ 2.823 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.971 และค่าดัชนี Tucker-Lewis (TLI) เท่ากับ 0.955 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.078 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.041 สำหรับการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่าง

* อาจารย์ ดร. ประจำโครงการจัดตั้งภาควิชาอุตสาหกรรมบริการและนวัตกรรมภาษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Dr., Lecturer of Department of Service Industry and Language Innovation, Faculty of Arts and Science, Kasetsart University, surasak090110@gmail.com

บุคคล และความร่วมมือระหว่างบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจในงาน และความไว้วางใจระหว่างบุคคลยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล รวมทั้งความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกัน

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ความร่วมมือระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่างบุคคล

Abstract

The purposes of the research were (1) Study Interpersonal trust, Job satisfaction, Interpersonal cooperation and Job Performance of the transport company limited. (2) Study Structural Effect of Interpersonal Trust, Job Satisfaction and Interpersonal Cooperation toward the Job Performance of the transport company limited. Using quantitative research with a questionnaire to collect data from employees of the transportation company. Determine the sample size of 300 for the appropriate reason used in the analysis of the structural equation model that must be at least 5-10 times the measured index. Sampling method Stratified Random Sampling proportion to the population under the jurisdiction of each department. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) to test the consistency of Structural Effect of Interpersonal Trust, Job Satisfaction and Interpersonal Cooperation toward the Job Performance of the Transport Company Limited with empirical data.

The results showed that the average value of Job Satisfaction, Interpersonal Trust, Interpersonal Cooperation and Job Performance of the transport company is at a high level. The analysis of data using Structural Equation Modeling (SEM) showed that the structural equation model was consistent with empirical data. Based on the consistency index consisting of the Relative Chi-square was 2.823, the Comparative Fit Index was 0.971, the Tucker-Lewis index was 0.955, the Root Mean Square Error of Approximation index was 0.078 and the Standardized Root Mean Square Residual index was 0.041. Hypothesis testing the results showed that Job Satisfaction, Interpersonal Trust and Interpersonal Cooperation have a positive influence on Job Performance. At the same time, Job Satisfaction and Interpersonal Trust also has a positive influence on Interpersonal Cooperation. As well as Interpersonal Trust a positive influence on Job Satisfaction as well.

Keywords: Job Performance, Interpersonal Cooperation, Job Satisfaction, Interpersonal Trust

บทนำ

การบริหารงานองค์กรในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการจัดการที่มีความรวดเร็วและต่อเนื่องรวมทั้งมีความซับซ้อนมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเท่านั้นที่จะสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันของกิจการไว้ได้ ซึ่งการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายของการดำเนินกิจการ ส่วนสำคัญมาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร อันเป็นผลรวมของทุกสิ่งที่พนักงานได้ทำไปเพื่อจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินกิจการ บุคลากรต้องมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการจัดการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริหารจัดการองค์กรจึงต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินกิจการ (Contan, 2017; Birkenmeier & Sanséau, 2016; Chong & Law, 2016; Masihabadi et al., 2015; Fu & Deshpande, 2014; Yang & Hwang, 2014; Atteya, 2013)

บริษัท ขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม ดำเนินการในด้านการบริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดต่างๆ ขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดและขนส่งผู้โดยสารภายในจังหวัด ซึ่งการดำเนินงานของบริษัทในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายมากมายทั้งจากต้นทุนในการดำเนินงานที่สูงขึ้นอันเนื่องจากราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น แต่ไม่สามารถที่จะขึ้นราคาค่าโดยสารได้เพราะการแข่งขันที่รุนแรงทั้งกับคู่แข่งและสายการบินต้นทุนต่ำ จึงทำให้ผลประกอบการของบริษัทไม่ค่อยดีเป็นเวลาดูติดต่อกันหลายปี และในอนาคตหากการพัฒนากระบวนการขนส่งทางรางของประเทศไทยเสร็จสมบูรณ์ จะยิ่งเป็นความท้าทายต่อการดำเนินกิจการของบริษัทเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าว บริษัท ขนส่ง จำกัด จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพองค์กรทั้งในเรื่องการบริหารต้นทุนเพื่อลดค่าใช้จ่ายรวมทั้งการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งการจะพัฒนาปรับปรุงบริษัทให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ ส่วนสำคัญมาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น เพราะเมื่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีจะส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บริษัทจึงจำเป็นต้องมีการจัดการองค์กรเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินกิจการ (บริษัท ขนส่ง จำกัด, 2018; Contan, 2017; Birkenmeier & Sanséau, 2016; Chong & Law, 2016; Masihabadi et al., 2015)

การจัดการองค์กรเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีและชอบของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบในงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดทัศนคติที่ดีและชอบต่องานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลทำให้มีความรักในงานที่ทำ มีความตั้งใจในการทำงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพของบุคลากร (Masihabadi et al., 2015; Yang & Hwang, 2014; Fu & Deshpande, 2014; Kuo-Chih et al., 2014; Laglera et al., 2013; Leach-López et al., 2009; Jui-Chen & Silverthorne, 2008; Carmeli & Freund, 2004) ในขณะเดียวกัน

องค์การต้องมีการจัดการให้มีความไว้วางใจระหว่างบุคคลและมีความร่วมมือระหว่างบุคคล ซึ่งความไว้วางใจระหว่างบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น หรือเป็นความคาดหวังในแง่บวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นในองค์การ การมีความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะทำให้มีบรรยากาศของความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีความเปิดเผย มีความจริงใจ มีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรมและยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันและนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Birkenmeier & Sanséau, 2016; Chong & Law, 2016; Kuo-Chih et al., 2014; Goris et al., 2003; Rich, 1997) สำหรับความร่วมมือระหว่างบุคคล เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทำงานร่วมกันที่มีการแบ่งปันข้อมูลหรือทรัพยากรต่างๆ ในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน (Contan, 2017; Atteya, 2013; Balser & Stern, 1999)

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความพึงพอใจในงานความร่วมมือระหว่างบุคคล และความไว้วางใจระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยมุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ในด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อการนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการปรับปรุงการบริหารงานขององค์การ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือระหว่างบุคคล ความไว้วางใจระหว่างบุคคลและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นได้ในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความร่วมมือระหว่างบุคคล และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ขนส่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ขนส่ง จำกัด

ทบทวนวรรณกรรมและสมมติฐานการวิจัย

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Job Performance) เป็นผลรวมของทุกสิ่งทีพนักงานได้ทำไปเพื่อจะบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) ผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ (Quantity) คือ ผลการปฏิบัติงานได้ครบจำนวนตามที่กำหนด ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐาน และปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และ (2) ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ (Quality) คือ การปฏิบัติงานได้คุณภาพของงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ (Atteya, 2013; Birkenmeier & Sanséau, 2016; Chong & Law, 2016; Contan, 2017; Fu & Deshpande, 2014; Masihabadi et al., 2015; Yang & Hwang, 2014) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในองค์การจึงเปรียบเสมือนผลการดำเนินงานของกิจการ กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีย่อมจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของกิจการบรรลุเป้าหมาย แต่หากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ดี ผลการ

ดำเนินงานของกิจการอาจจะไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ เหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based View Theory) ที่อธิบายว่า ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การประกอบด้วย ทรัพยากรที่มีตัวตน (tangible) เช่น เงินทุน วัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร เป็นต้น และทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน (intangible) เช่น เครื่องหมายการค้า ชื่อเสียงขององค์การ ความรู้ ทักษะความชำนาญ เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ควบคุมกับทรัพยากร คือ ความสามารถ (capability) เพราะความสามารถเป็นสิ่งยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ เป็นทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน ซึ่งเป็นทักษะความสามารถของบุคลากรในองค์การ (Grant, 1991, pp.114-135) ดังนั้น องค์การจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีการจัดการเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

การจัดการองค์การเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้น ต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานเพราะความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่ดีและชอบของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบในงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดทัศนคติที่ดีและชอบต่องานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้มีความรักในงานที่ทำ มีความตั้งใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร (ยูวรี ผลพันธ์, 2559; สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และ วิโรจน์ เกษภูลักษ์ณ์, 2560; Masihabadi et al., 2015; Yang & Hwang, 2014; Carmeli & Freund, 2004; Leach-López et al., 2009; Laglera et al., 2013) ในขณะเดียวกันความพึงพอใจในงานยังส่งผลให้มีความร่วมมือระหว่างบุคคลด้วยเช่นกัน (Dow et al., 2003; Tavitiyaman, 2004; Zeffane & McLoughlin, 2006) โดยความพึงพอใจในงานนั้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) ความพึงพอใจในลักษณะงาน (Intrinsic Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อการได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะให้เกิดความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ และ (2) ความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน (Extrinsic Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ความพอใจกับนโยบายและการบริหารงานขององค์การที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และงานที่ทำอยู่สามารถให้ออกค่าที่มั่นคง (Weiss et al., 1967)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความร่วมมือระหว่างบุคคลดังที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Homans (1950) ที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ในหัวข้อที่กล่าวว่าบุคคลจะกระทำหรือมีกิจกรรมจะประเมินผลตอบแทนที่สร้างความพึงพอใจให้กับตนก่อน หมายความว่า ถ้าบุคคลรู้สึกว่าการกระทำจะสร้างผลลัพธ์ในการทำงานที่ดีให้กับตน บุคคลนั้นก็จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรม ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดจึงนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล

การจัดการองค์การเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรแล้วยังจำเป็นต้องมีการจัดการให้มีความไว้วางใจระหว่างบุคคล และมีความร่วมมือระหว่างบุคคล เพราะ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น หรือเป็นความคาดหวังในแง่บวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ โดยที่ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะเพิ่มขึ้นเมื่อความคาดหวังในแง่บวกนั้นได้รับการสนองตอบหรือเป็นจริง แต่ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะลดลงหากความคาดหวังในแง่บวกนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือตอบสนองได้ในระดับต่ำกว่าที่คาดหวัง ซึ่งการที่แต่ละบุคคลมีความไว้วางใจระหว่างกันจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น (พลชนันท์ บุญช่วย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561; Birkenmeier & Sanséau, 2016; Chong & Law, 2016; Rich, 1997; Goris et al., 2003; Kuo-Chih et al., 2014) ในขณะเดียวกันความไว้วางใจระหว่างบุคคลส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน (Rich, 1997; Goris et al., 2003; Kuo-Chih et al., 2014; Lau et al., 2008; Laglera et al., 2013) และความไว้วางใจระหว่างบุคคลส่งผลทำให้มีความร่วมมือระหว่างบุคคลมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน (Kang et al., 2005; Mesly, 2011; Chen et al., 1998; Gareth & Jennifer, 1998; Schetzle, 2008; Yilmaz & Hunt, 2001) โดยองค์ประกอบของความไว้วางใจระหว่างบุคคลนั้นมีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ (1) ความสามารถ (ability) เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ ทักษะ และเทคนิคที่จำเป็นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของแต่ละบุคคล เช่น การมีความสามารถในการทำงานได้ดี หรือการมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ รวมทั้งการมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ (2) ความเปิดเผย (openness) เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความเปิดเผย มีการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ ด้วยการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามความจริง และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวมทั้งเปิดเผยความเป็นจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการทำงานโดยไม่ปิดบัง (3) ความห่วงใย (concern) เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหา (4) ความเชื่อถือได้ (reliability) เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความสม่ำเสมอในการพูดและการกระทำ คือสามารถทำงานให้สำเร็จตามที่สัญญาไว้ได้ และสามารถทำงานได้ตามที่บุคคลคาดหวัง (Birkenmeier & Sanséau, 2016; Goris et al., 2003; Kuo-Chih et al., 2014; Kang et al., 2005; Mishra, 1996; Mesly, 2011; Schetzle, 2008)

ความร่วมมือระหว่างบุคคล (Interpersonal Cooperation) เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทำงานร่วมกัน ที่มีการแบ่งปันข้อมูลหรือทรัพยากรต่างๆ ในการทำงาน (sharing information or resources) รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน (joint problem resolution) และส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น โดยการแบ่งปันข้อมูลหรือทรัพยากร เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีการแบ่งปันข้อมูลกันในการทำงาน มีการแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน สำหรับการแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการขอความร่วมมือ และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในงานของแต่ละบุคคลเพื่อที่จะบรรลุ

เป้าหมายร่วมกัน (Balser & Stern, 1999; Contan, 2017; Atteya, 2013; Chen et al., 1998; Kang et al., 2005; Tavitiyaman, 2004; Yilmaz & Hunt, 2001)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของความไว้วางใจระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร ความพึงพอใจในงานและความร่วมมือระหว่างบุคคล ดังที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Homans (1950) ที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ในหัวข้อที่กล่าวว่าคุณคณกรกระทำหรือมีกิจกรรมโดยใช้ผลตอบรับในกิจกรรมเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันในอดีตเป็นตัวกำหนด หมายความว่า ถ้ากิจกรรมที่เคยทำในอดีตแล้วได้รับผลลัพธ์ที่ดี บุคคลนั้นก็จะทำกิจกรรมที่คล้ายคลึงกับในอดีต สำหรับอิทธิพลของความไว้วางใจระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Homans (1950) ที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ในหัวข้อที่กล่าวว่าคุณคณกรมีความสัมพันธ์กับอีกบุคคลโดยใช้ประสบการณ์เป็นตัวบ่งบอกถึงกิจกรรมที่จะกระทำ หมายความว่า ถ้าแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีต่อกัน บุคคลนั้นก็จะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดจึงนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

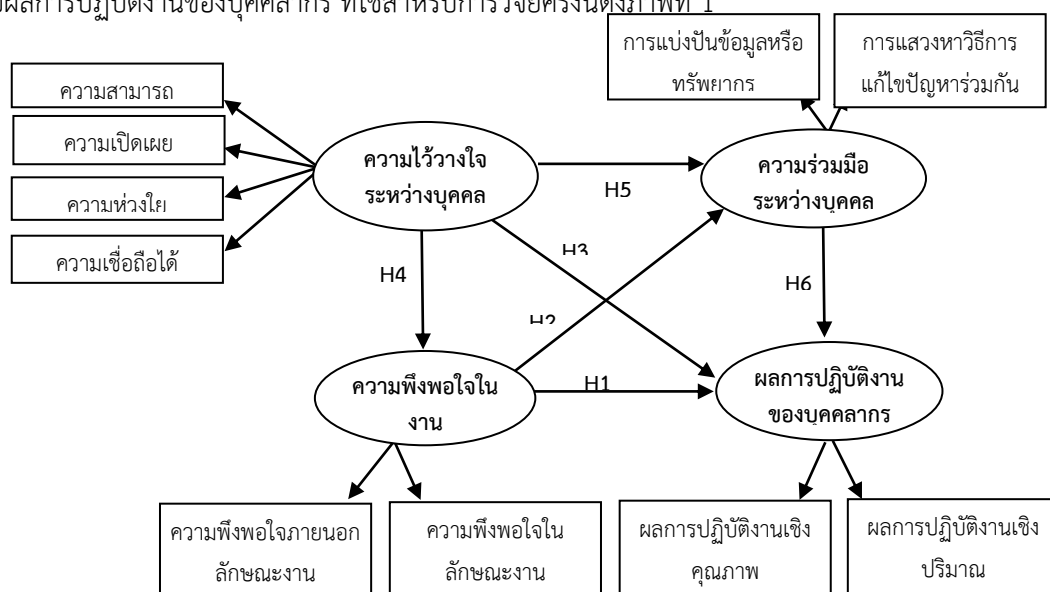
สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 5 ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 6 ความร่วมมือระหว่างบุคคลมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนำมาสู่การพัฒนาแบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร ที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองเชิงแนวคิด อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร

วิธีวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยประชากรในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทขนส่ง จำกัด สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample) พิจารณาจากลักษณะการวิจัย ซึ่งต้องใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูง คือการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) จึงจำเป็นต้องกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการใช้สถิติประเภทดังกล่าว ด้วยเหตุผลคือขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง ควรมีจำนวนอย่างน้อย 5-10 เท่าของดัชนีวัด (Hair, et al. 2010) การวิจัยในครั้งนี้จึงได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้จำนวน 300 ราย สำหรับการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนประชากรที่สังกัดแต่ละแผนก

เครื่องมือการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้แบบสอบถาม โดยปรับปรุงข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยที่มีผู้ทำการศึกษาในบริบทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือแล้ว อย่างไรก็ตามแบบสอบถามในการศึกษานี้มีการปรับปรุงจากต้นฉบับจึงได้ทำการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือในส่วนที่เป็นมาตราวัดอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความร่วมมือระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ในแต่ละข้อคำถามระหว่าง 0.67 ถึง 1 เป็นไปตามเกณฑ์ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ดังนั้นข้อคำถามของแต่ละปัจจัยที่ศึกษาจึงมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านความร่วมมือระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีค่า Average Variance Extracted (AVE) มากกว่า 0.5 และการทดสอบ Construct Reliability (CR) พบว่า ทุกปัจจัยมีค่ามากกว่า 0.7 จึงสรุปได้ว่าโครงสร้างของปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในโครงสร้างที่เหมือนกัน สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) และพบว่าค่า AVE ของแต่ละปัจจัยมากกว่าค่าสหสัมพันธ์กำลังสองของคู่ปัจจัยนั้น ๆ สรุปได้ว่าโครงสร้างของแต่ละปัจจัยมีความแตกต่างกันตามทฤษฎี (Hair, et al. 2010) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

	TRST	JSAT	COOP	JPER
	ค่าสหสัมพันธ์ยกกำลังสอง (Squared Correlations)			
ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (TRST)	1.00	0.32**	0.40**	0.54**
ความพึงพอใจในงาน (JSAT)	0.32**	1.00	0.47**	0.53**
ความร่วมมือระหว่างบุคคล (COOP)	0.40**	0.47**	1.00	0.57**
ผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร (JPER)	0.54**	0.53**	0.57**	1.00
	ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Estimates)			
Average Variance Extracted (AVE)	0.70	0.80	0.82	0.84
Construct Reliability (CR)	0.90	0.89	0.90	0.91

** p < .01

การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ในการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเกณฑ์การวัดที่ใช้ในการตรวจสอบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย (1) ค่าไคสแควร์ ต้องมีค่าน้อยกว่าค่าไคสแควร์เกณฑ์ หรือค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ น้อยกว่า 3 (2) ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน ได้แก่ ค่าดัชนี CFI (Comparative Fit Index) และดัชนี TLI (Tucker-Lewis Index) ต้องมีค่ามากกว่า 0.95 และ (3) ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า ได้แก่ ค่า RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08 และค่า SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (Hair, et al. 2010)

ผลการวิจัย**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.7 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 43.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความไว้วางใจระหว่างบุคคล พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเปิดเผย และด้านความเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.18) รองลงมา คือ ด้านความห่วงใย และด้านความสามารถ (4.14, 4.11) ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านความพึงพอใจในลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.23) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน (4.13) ค่าเฉลี่ยความร่วมมือระหว่างบุคคลพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านการแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.24) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันข้อมูลหรือทรัพยากร (4.07)

ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.08) รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ (4.05)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .380 ถึง .695 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าไม่เกิน 0.9 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Field, 2005) สามารถทำการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างในขั้นต่อไปได้ ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบโค้งปกติ (Normal Curve) พิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีการแจกแจงโดยเป็นไปตามเกณฑ์ โดยข้อมูลมีค่าความเบ้ระหว่าง .111 ถึง .636 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 3 และความโด่งมีค่าระหว่าง (-.802) ถึง 1.249 ซึ่งมีค่าไม่เกิน ± 10 (Kline, 2015) แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

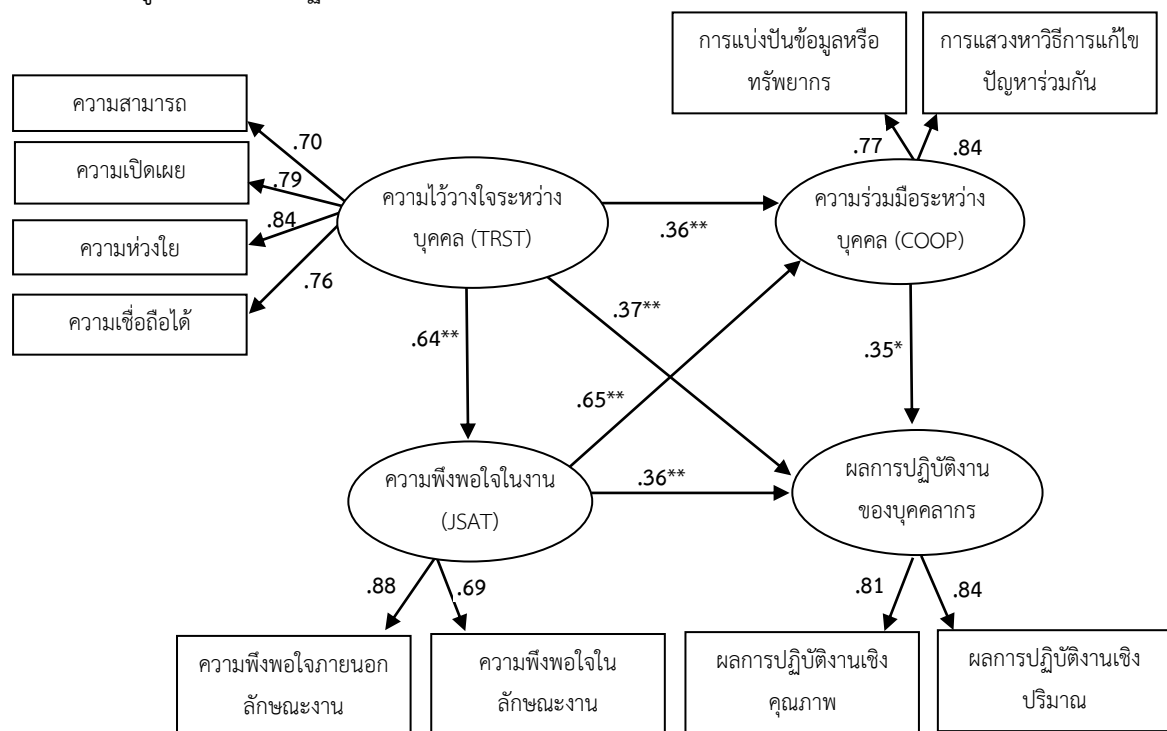
ตารางที่ 2 ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และการแจกแจงของข้อมูล

	Ability	Openness	Concern	Reliability	IJS	EJS	SHIR	JPR	Quantity	Quality
Ability	1	.533**	.588**	.509**	.401**	.380**	.477**	.468**	.530**	.566**
Openness	.533**	1	.695**	.584**	.389**	.417**	.434**	.559**	.577**	.543**
Concern	.588**	.695**	1	.646**	.429**	.417**	.427**	.556**	.615**	.552**
Reliability	.509**	.584**	.646**	1	.542**	.424**	.444**	.511**	.555**	.596**
IJS	.401**	.389**	.429**	.542**	1	.605**	.504**	.475**	.501**	.574**
EJS	.380**	.417**	.417**	.424**	.605**	1	.615**	.633**	.664**	.637**
SHIR	.477**	.434**	.427**	.444**	.504**	.615**	1	.650**	.623**	.590**
JPR	.468**	.559**	.556**	.511**	.475**	.633**	.650**	1	.682**	.643**
Quantity	.530**	.577**	.615**	.555**	.501**	.664**	.623**	.682**	1	.679**
Quality	.566**	.543**	.552**	.596**	.574**	.637**	.590**	.643**	.679**	1
Skewness	0.312	0.636	0.500	0.442	0.158	0.349	0.111	0.120	0.184	0.143
Kurtosis	1.249	0.115	-0.018	-0.354	-0.619	-0.338	-0.341	-0.802	-0.474	-0.313

** p <

.01

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง โดยมีค่าไคสแควร์เท่ากับ 81.867 ที่องศาอิสระ (df) 29 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 2.823 ซึ่งน้อยกว่า 3 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.971 และค่าดัชนี Tucker-Lewis (TLI) เท่ากับ 0.955 ซึ่งมากกว่า 0.95 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.078 ซึ่งน้อยกว่า 0.08 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Hair, et al., 2010) เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความร่วมมือระหว่างบุคคลมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.36 ($p < .01$), 0.37 ($p < .01$) และ 0.35 ($p < .05$) ตามลำดับ ในขณะที่ความไว้วางใจในงาน และความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.65 ($p < .01$) และ 0.36 ($p < .01$) ตามลำดับ และความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.64 ($p < .01$) ตามลำดับดังภาพที่ 2 จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 – 6



* $p < .05$, ** $p < .01$

Chi-Square = 81.867; df = 29; ไคสแควร์สัมพัทธ์ = 2.823; CFI = .971; TLI = .955;

RMSEA = .078; SRMR = .041

(Standardized Estimates)

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองอิทธิพลเชิงโครงสร้างของความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความร่วมมือระหว่างบุคคลมีอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลทางตรง (0.37) มากที่สุด รวมทั้งมีอิทธิพลทางอ้อม (0.50) และอิทธิพลรวม (0.88) มากที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน และความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล โดยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรง (0.65) มากที่สุด แต่ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลทางอ้อม (0.42) และอิทธิพลรวม (0.77) มากที่สุด และความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 0.64 และอิทธิพลรวม เท่ากับ 0.64 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

Dependent Variable	อิทธิพล (Effect)	Antecedents			
		TRST	JSAT	COOP	JPER
ความพึงพอใจในงาน (JSAT)	DE	.643**	-	-	-
	IE	-	-	-	-
	TE	.643	-	-	-
ความร่วมมือระหว่างบุคคลในองค์การ (COOP)	DE	.357**	.647**	-	-
	IE	.416	-	-	-
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (JPER)	DE	.374**	.365**	.347*	-
	IE	.503	.225	-	-
	TE	.877	.589	.347	-

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect

* หมายถึง p-value < .05, ** หมายถึง p-value < .01

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความร่วมมือระหว่างบุคคล เป็นไปตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Homans (1950) ที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึนึกคิดของแต่ละบุคคล ในหัวข้อที่กล่าวว่าคุณคนจะกระทำหรือมีกิจกรรมจะประเมินผลตอบรับที่สร้างความพึงพอใจให้กับตนก่อน หมายความว่าถ้าบุคคลรู้สึกว่าการกระทำจะสร้างผลลัพธ์ในการทำงานที่ดีให้กับตน บุคคลนั้นก็จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยูวรี ผลพันธ์, 2559; สุดารัตน์ พิมลรัตน์กานต์ และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2560; Masihabadi et al., 2015; Yang & Hwang, 2014; Carmeli & Freund, 2004; Leach-López et al., 2009 and Laglera et al., 2013 ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dow et al., 2003; Tavitiyaman, 2004 and Zeffane & McLoughlin, 2006 ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล

ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือระหว่างบุคคล เป็นไปตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Homans (1950) ที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ในหัวข้อที่กล่าวว่าบุคคลกระทำหรือมีกิจกรรมโดยใช้ผลตอบรับในกิจกรรมเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันในอดีตเป็นตัวกำหนด หมายความว่า ถ้ากิจกรรมที่เคยทำในอดีตแล้วได้รับผลลัพธ์ที่ดี บุคคลนั้นก็จะทำกิจกรรมที่คล้ายคลึงกับในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พสชนันท์ บุญช่วย และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2561; Birkenmeier & Sanséau, 2016; Chong & Law, 2016; Rich, 1997 and Goris et al., 2003 ที่พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rich, 1997; Goris et al., 2003; Kuo-Chih et al., 2014; Lau et al., 2008 and Laglera et al., 2013 ที่พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kang et al., 2005; Chen et al., 1998; Schetzle, 2008 and Yilmaz & Hunt, 2001 ที่พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความร่วมมือระหว่างบุคคล

ความร่วมมือระหว่างบุคคล (Interpersonal Cooperation) มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นไปตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Homans (1950) ที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ว่าอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ในหัวข้อที่กล่าวว่าบุคคลมีความสัมพันธ์กับอีกบุคคลโดยใช้ประสบการณ์เป็นตัวบ่งบอกถึงกิจกรรมที่จะกระทำ หมายความว่า ถ้าแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีต่อกัน บุคคลนั้นก็จะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Balser & Stern, 1999 and Atteya, 2013

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความร่วมมือระหว่างบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงมีข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) ผู้บริหารควรต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีและชอบของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบในงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ ทั้งความพึงพอใจในลักษณะงานที่เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานที่เข้าร่วมถึงการใช้ศักยภาพในการทำงานนั้นให้สำเร็จ และ ความพึงพอใจภายนอกลักษณะงานที่เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลทำให้มีความรักในงานที่ทำ มีความตั้งใจในการทำงาน และนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร

(2) ผู้บริหารควรมีการจัดการองค์การเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีความไว้วางใจระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกมั่นใจ เชื่อใจ เชื่อมั่น หรือเป็นความคาดหวังในแง่บวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นในองค์การ ทั้งในเรื่องความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และความเชื่อถือได้ โดยการมีความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะทำให้

มีบรรยากาศของความซื่อสัตย์ เปิดเผยจริงใจและยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม ทำให้เกิดสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันและนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีมากยิ่งขึ้น

(3) ผู้บริหารควรมีการจัดการองค์การเพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีความร่วมมือระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทำงานร่วมกัน ที่มีการแบ่งปันข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลของการวิจัยพบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความร่วมมือระหว่างบุคคล ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นการวิจัยในอนาคตที่จะช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น สามารถทำได้โดยการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มธุรกิจ หรือนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดในประเทศอื่นๆ ที่มีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการทำงาน ซึ่งผลของงานวิจัยอาจทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้นและช่วยต่อยอดองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

Boonchuai, P., & Jadesadalug, V. (2018). 'itthiphon khōng khwām suk nai kānthamngān khwām waiwāngchāi nai 'ongkōk lāe khwāmmankhong nai ngān song phon tō khwām phūkphan lāe prasitthiphāp nai kānthamngān khōng phanakngān bōrisat phalit 'utsānakam chāngwat Pathum Thānī [The influence of work in happiness, organization trust and Job security affecting the employee commitment and efficiency of the keypad manufacturing industry in Pathumthani]. Veridian E-Journal, Silpakorn University 11, 2 (May – August): 867-885.

พชนันท์ บุญช่วย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของความสุขในการทำงาน ความไว้วางใจในองค์กร และความมั่นคงในงานส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี.วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 11, 2 (พฤษภาคม - สิงหาคม): 867-885.

Pimonratnakan, S., & Jadesadalug, V. (2017). 'itthiphon khōng kānraprū banyākāt 'ongkān phān khwāmphungphōchāi nai ngān lāe khwām phūkphan tō 'ongkān thī mī phonkān patibat ngān tām botbat nāthī [The Influence of The Perception Organizational Climatethrough Job Satisfaction and Organization Commitment In-Role Performance]. Veridian E-Journal, Silpakorn University 10, 2(May – August): 1611-1629.

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 10, 2(พฤษภาคม - สิงหาคม): 1611-1629.

Polpanthin, Y. (2016). 'itthiphon khōng phruttkam kānnam bāep hai phalang khwām chūā nai prasitthiphāp khōng ton khwām yutman phūkphan nai ngān khwāmphungphōchāi nai ngān thī mī tō phonkān patibat ngān khōng khru [The effect of empowering leadership behavior, self-efficacy, work engagement, job satisfaction on teacher's job performance]. Veridian E-Journal, Silpakorn University 9, 1(January – April): 311-322.

ยุวรี ผลพันธิน. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมการนำแบบให้พลัง ความเชื่อในประสิทธิภาพของตน ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของครู.วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 9, 1(มกราคม – เมษายน): 311-322.

The Transport Company Limited. Retrieved on October 8, 2017 from <http://www.transport.co.th>

บริษัท ขนส่ง จำกัด. ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2560, จาก <http://www.transport.co.th>

ภาษาต่างประเทศ

- Atteya, N. M. (2013). Examining the effect of the conflict management strategies on job performance. *Journal of Organizational Psychology*, 13(1), 83-95.
- Balser, D. B., & Stern, R. N. (1999). Resistance and cooperation: A response to conflict over job performance. *Human Relations*, 52(8), 1029-1053.
- Birkenmeier, B. J., & Sanséau, P. (2016). The relationships between perceptions of supervisor, trust in supervisor and job performance: A study in the banking industry. *Journal of Applied Business Research*, 32(1), 161.
- Carmeli, A., & Freund, A. (2004). WORK COMMITMENT, JOB SATISFACTION, AND JOB PERFORMANCE: AN EMPIRICAL INVESTIGATION. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7(3), 289-309.
- Chen, C.C., Chen, X., & Meindl, J. R. (1998). How can cooperation be fostered? The cultural effects of individualism-collectivism. *Academy of Management Journal*, 23(2), 285-304.
- Chong, V. K., & Law, M. B. C. (2016). The effect of a budget-based incentive compensation scheme on job performance. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 12(4), 590-613.
- Contan, A. (2017). Achieving and improving job performance. *FAIMA Business & Management Journal*, 5(3), 75-87.
- Dow, S., Bishop, J. W., & Chen, X. (2003). An examination of the relationship of employee involvement with job satisfaction, employee cooperation, and intention to quit in U.S. invested enterprise in China. *International Journal of Organizational Analysis*, 11(1), 3-19.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a china's insurance company. *Journal of Business Ethics*, 124(2), 339-349.
- Goris, J. R., Vaught, B. C., & Pettit, John D., Jr. (2003). Effects of trust in superiors and influence of superiors on the association between individual-job congruence and job Performance/ Satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 17(3), 327.
- Grant, R. M. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation. *California Management Review*, Spring, 33 (3): p114-135.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, (7th ed.) Prentice Hall, Englewood Cliffs.

- Homans, G.C. (1950). *The Human group*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Kang, I., Jeon, S., Lee, S., & Lee, C. (2005). Investigating structural relations affecting the effectiveness of service management. *Tourism Management*, 26(3), 301-310.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). New York: Guilford publications.
- Kuo-Chih Cheng, Tsung-Cheng, C., & Nien-Su Shih. (2014). The influence of budgetary participation by R&D managers on product innovation performances: The effect of trust, job satisfaction and information asymmetry. *Asia Pacific Management Review*, 19(2), 133-n/a.
- Laglera, J. M., Collado, J. C., & de Oca, J.,Marco Montes. (2013). Effects of leadership on engineers: A structural equation model. *Engineering Management Journal*, 25(4), 7-16.
- Lau, C. M., Wong, K. M., & Eggleton, I. R. C. (2008). Fairness of performance evaluation procedures and job satisfaction: The role of outcome-based and non-outcome-based effects. *Accounting and Business Research*, 38(2), 121-130,132-135.
- Leach-López, M.,A., Stammerjohan, W. W., & Lee, K. S. (2009). Budget participation and job performance of south korean managers mediated by job satisfaction and job relevant information. *Management Research News*, 32(3), 220-238.
- 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.
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Amir, S. K., & Parsian, H. (2015). Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(3), 303-314.
- Rich, G. A. (1997). The sales manager as a role model: Effects on trust, job satisfaction, and performance of salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4), 319-328.
- Schetzle, S. L. (2008). The impact of perceived sales manager characteristics on salespeople's willingness to cooperate. *Dissertation Abstracts International*, 70(09), 137-A.
- Tavitiyaman, P. (2004). The effect of management commitment to service quality on employees' job satisfaction and prosocial service behaviors. *Masters Abstracts International*, 43(04), 87-A.
- Weiss, D. et al. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Industrial Relations Center, University of Minnesota. Minneapolis: University of Minnesota.

- Yang, C., & Hwang, M. (2014). Personality traits and simultaneous reciprocal influences between job performance and job satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8(1), 6-26.
- Yilmaz, C., & Hunt, S. D. (2001). Salesperson cooperation: The influence of relational, task, organizational, and personal factors. *Academy of Marketing Science Journal*, 29(4), 335-357.
- Zeffane, R., & McLoughlin, D. (2006). Cooperation and stress: Exploring the differential impact of job satisfaction, communication and culture. *Management Research News*, 29(10), 618-631.