



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

โดย นางสาวกิตติวดี หนูเทพ

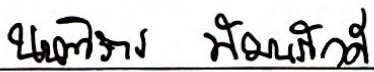
ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

 หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคนาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นพคุณ นิตามณี)

 กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี)

 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

นางสาวกิตติยวดี หนูเทพ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวกิตติยวดี หนูเทพ
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
จังหวัดยะลา
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี
ปีการศึกษา : 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในองค์กร และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา แบ่งเป็น บุคลากรสังกัด โรงเรียนเอกชน และสังกัดโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ความไว้วางใจในองค์กร โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .662$) โดยความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ และด้านความเชื่อในการไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .442$ และ $.392$) ตามลำดับ

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 101 หน้า)

คำสำคัญ : ความไว้วางใจในองค์กร ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Miss Kitiyawadee Nhutep
Master Project Title : Relationship between Organizational Trust and Work - related Morale
of Personnel in Secondary Schools, Yala
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Nontirat Pattanapakdee
Academic Year : 2018

Abstract

The objectives of this research are: 1) to study the level of organizational trust and the level of work - related morale of personnel in secondary schools. 2) to study the relationship between organizational trust and the work - related morale of the personnel in secondary schools. The samples used in the study were 344 personnel working in both private and government secondary schools in Yala. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, partial correlation coefficient and Pearson's correlation coefficient. The results revealed that 1) The overall organizational trust of the personnel was at a high level while the work - related morale of personnel was at a high level. 2) The overall organizational trust positively correlated with the work - relate morale at the statistical significance level of .01 ($r = .662$) The facets of organizational trust : the intent of trust and the belief in trust, positively correlated with the work - related morale of personnel at the statistical significance level of .01 ($r = .442$ and $.392$ respectively).

(Total 101 pages)

Keywords : Organizational Trust, Work - related Morale

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และ คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย และได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ดังจะกล่าวถึงไว้ดังนี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ นพคุณ นิสามณี รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล และอาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี ที่ให้เกียรติเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร รองศาสตราจารย์ ชวนิชย์ พงศาพิชญ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม รวมถึงให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น และทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คณาจารย์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่านที่ได้สั่งสอนประสิทธิ์ ประสาทความรู้ต่างๆ ให้แก่ ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ขอขอบคุณ เพื่อนๆทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้และเพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่เป็นกำลังใจให้ ผู้วิจัยตลอดมาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และพี่สาว ครอบครัวที่อบอุ่นที่สนับสนุนในด้าน การศึกษาอย่างเต็มที่ รวมทั้งให้กำลังใจ และการสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องตลอดมาและผู้มีพระคุณ ทุกท่านดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความอนุเคราะห์ ส่งผลให้สาร นิพนธ์ของผู้วิจัย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กิตติยวดี หนูเทพ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร	7
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	12
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย	29
2.5 สมมติฐานการวิจัย	34
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	35
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	41
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความไว้วางใจในองค์กร	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	53
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	59
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก ก	77
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม	78
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ	79
ภาคผนวก ข	83
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	84
ภาคผนวก ค	89
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ง	95
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	96
ประวัติผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	35
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3-2 ข้อความของแบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร	39
3-3 ข้อความของแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	40
3-4 คะแนนการประเมินความเที่ยงตรงในแต่ละเนื้อหา	41
3-5 เกณฑ์ค่าคะแนน IOC (Index of item objective congruence)	42
3-6 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในองค์กร	43
3-7 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	43
3-8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	44
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	48
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	48
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	50
4-6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้	50
4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความไว้วางใจในองค์กร โดยรวมและรายด้าน	51
4-8 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไว้วางใจในองค์กร ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ	52
4-9 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไว้วางใจในองค์กร ด้านความเชื่อความไว้วางใจ	53
4-10 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-1 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	54
4-12 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการภายในองค์กร	55
4-13 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	56
4-14 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก	57
4-15 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของและระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วม	58
4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	59
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	66

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันมีองค์การมากมายหลากหลายรูปแบบที่มีจุดประสงค์ของการดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละประเภทของการประกอบการ แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ และมีความจำเป็นอย่างมาก โดยทุก ๆ องค์การมีการให้ความสำคัญอย่างไม่แตกต่างกัน ก็คือ เรื่องของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์การ ไม่เว้นแม้แต่องค์การทางการศึกษา ที่ต้องมีการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารบุคลากรเป็นอย่างมาก เนื่องจากองค์การทางการศึกษาถือเป็นองค์การที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาความเจริญของประเทศไทย มีการดำเนินการประกอบการแบบเฉพาะด้าน โดยเป็นองค์การที่ต้องใช้บุคลากรในการดำเนินงานเป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นองค์การที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา การสร้างและพัฒนาความรู้ รวมถึงการดึงศักยภาพและความสามารถของนักเรียน นักศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นประชากรที่มีคุณภาพของประเทศสืบต่อไปในอนาคต โดยการให้ความสำคัญกับบุคลากรมีหลากหลายวิธีทั้งทางด้านการจัดการอบรม การจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิต ทักษะที่เอื้อ และสนับสนุนกับงานที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาศักยภาพที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆมีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นก็ตาม สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้นักบุคลากรภายในองค์การสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งยังส่งผลถึงการพัฒนาการทำงานของบุคลากรแต่ละบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และภาพรวมจากการทำงานที่ดีนั้น ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ รวมถึงจุดมุ่งหมายขององค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งในระยะสั้น และระยะยาวอีกด้วย (สุริยา, 2550)

นอกเหนือจากการให้ความสำคัญแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การทางการพัฒนา ศักยภาพต่าง ๆ แล้วนั้น ในเรื่องของความรู้สึกไว้วางใจที่มีต่อองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เพราะความไว้วางใจจะเป็นแนวความคิด ทศนคติภายในของบุคลากร ที่สามารถกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรได้ด้วย นอกจากนี้ความไว้วางใจยังเป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึงเพิ่มผลลัพธ์ในทิศทางเชิงบวกให้แก่การทำงานของบุคลากร และผลสืบเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจภายในองค์การ ทำให้นักบุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะ

ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และเกิดความผูกพันกับองค์กรอย่างเข้มแข็ง (Nyhan & Marlowe, 1997) ดังนั้นแล้วองค์กรใดที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยการที่องค์กรสามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ แนวโน้มความเป็นไปได้ของการดำเนินงานตามความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้จะมีอัตราความสำเร็จเกิดขึ้นค่อนข้างสูง ทั้งยังเป็นการได้เปรียบในการดำเนินงาน และการแข่งขันระหว่างธุรกิจประเภทเดียวกันอย่างมาก ความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw, 1997) องค์กรจึงจำเป็นต้องศึกษา ติดตามและพัฒนาการสร้างความไว้วางใจในองค์กรให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความมุ่งมั่น ตั้งใจให้บุคลากรที่ดำเนินการทำงาน ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพมากที่สุด

นอกจากเรื่องของความไว้วางใจในองค์กรแล้วนั้น ปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล และมีความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก นั่นคือเรื่องของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงเจตคติ ระดับภาวะการณทางอารมณ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป (Davis, 1992 อ้างอิงใน ปณต, 2555:13) เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนเฉพาะบุคคล สามารถประเมินความเป็นไปได้ในรูปแบบระดับต่ำจนถึงระดับสูง ซึ่งขวัญและกำลังใจนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งเร้าอย่างลักษณะทางกายภาพในการทำงาน นอกจากนี้ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานยังเป็นปัจจัยที่สามารถช่วยกระตุ้น โน้มน้าวภาวะทางจิตใจ และกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรให้เกิดความต้องการ ความยินยอม ความอุทิศตน ความตั้งใจ ความร่วมมือ และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุดอีกด้วย (Flippo, 1967) หากองค์กรใดที่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กรได้ ย่อมส่งผลให้เกิดผลดีต่อการดำเนินการขององค์กรอย่างมีคุณภาพเช่นกัน

ในสถานศึกษาบุคลากรที่ทำงานอยู่ในโรงเรียน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นบุคลากรที่ทำงานในจังหวัดที่มีความเสี่ยง ความไม่สงบในสามจังหวัดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบทางด้านจิตใจของประชากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่รวมถึงกระทั่งครูที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนทั้งในตัวเมืองและนอกเขตพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบกับเหตุการณ์นี้ สถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัตตานี นราธิวาส และยะลา ที่เริ่มมีความรุนแรงตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 จนถึงปัจจุบัน มีลักษณะซ้ำซ้อน และในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงปัญหาระดับท้องถิ่นหากแต่ปัญหานี้ได้พัฒนาไปสู่ปัญหาระดับชาติและนานาชาติ (จิตชนก, 2549)

จังหวัดยะลา เป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม ภายใต้อิทธิพลของความโดดเด่นของจังหวัดยะลานั้น ยะลาได้รับการขนานนามว่าเป็น 1 ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดการก่อการร้ายรุนแรง และเหตุการณ์ความไม่สงบมากกว่า 14 ปี ไม่ว่าจะเป็นการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การลอบวางระเบิด การลอบยิง เป็นต้น โดยเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นนั้นกลายเป็นปัญหาเกี่ยวกับความมั่นคง สวัสดิการ และสวัสดิภาพของบุคลากรทางการศึกษาอย่างเช่น “ครู” ในวันครูปี 2561 ที่ผ่านมานั้นสถิติการสูญเสียบุคลากรทางการศึกษาโดยรวมของทางภาคใต้ที่เคยเกิดขึ้นมากถึง 184 ราย ไม่เพียงแต่เหตุการณ์ลักลอบก่อการร้ายเท่านั้น แต่เกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายอุกอาจเข้าบุกรุกยิงบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่โรงเรียนต่อหน้านักเรียน มากถึง 11 ราย สถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นบอบาพและหน้าที่ของบุคลากรทางการศึกษายังคงต้องดำเนินต่อไป (ศูนย์ข่าวภาคใต้, 2561)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาภายใต้ขอบเขตบุคลากรทางการศึกษา ในพื้นที่จังหวัดยะลาซึ่งเป็น 1 ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีสถานการณ์ค่อนข้างรุนแรง มีสภาพสถานการณ์ที่มีความแตกต่างจากพื้นที่อื่นๆทั่วไป จากเหตุการณ์การก่อการร้ายนั้นมีผลกระทบต่อความไว้วางใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ผู้ศึกษาวิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารบุคลากรขององค์กรทางการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ พื้นที่นั้น ๆ จากข้างต้นที่กล่าวมา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงได้ทำการมุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรทางการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ในแถบพื้นที่จังหวัดยะลามีระดับความไว้วางใจในองค์กร และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ระดับใด รวมถึงมุ่งไปยังการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ว่ามีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางที่จะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเกิดเป็นผลดีกับทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร และยังส่งผลถึงผลการดำเนินงานขององค์กรทางการศึกษาในภาพรวมของจังหวัดยะลาเช่นเดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในองค์กร และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา แบ่งเป็น บุคลากรสังกัดโรงเรียนเอกชน จำนวน 988 คน และสังกัดโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 658 คน รวม 1,646 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดโรงเรียนเอกชน และสังกัดโรงเรียนรัฐบาล ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรหากลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970 อ้างอิงใน ยุทธ, 2548) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5%

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลาได้แก่

ตัวแปรที่ 1 คือ ความไว้วางใจในองค์กร

- เจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ
- ความเชื่อความไว้วางใจ

ตัวแปรที่ 2 คือ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

- ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
- การจัดการภายในองค์กร
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก
- การมีส่วนร่วม

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม 2561 – พฤษภาคม 2562

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกคาดหวัง การให้การยอมรับ และความเต็มใจที่จะเชื่อมั่นต่อองค์กรของบุคลากร ว่าองค์กรมีความสามารถในดำเนินงานอย่างมั่นคง เชื่อตรง รวมถึงเป็นที่พึ่งพิงอาศัย และส่งเสริมให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ได้ โดยความไว้วางใจในองค์กรทำให้บุคลากรเกิดการสนับสนุนต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การมีผลการดำเนินงานที่ดี หากระดับความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร มีสูงจะส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน ดังนี้

1.4.1.1 เจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ หมายถึง บุคลากรมีความมุ่งหมาย ตั้งใจ และเต็มใจพึ่งพาบุคคลอื่นในที่ทำงาน ภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้ตนเองรู้สึกปลอดภัย โดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะตามมาภายหลัง

1.4.1.2 ความเชื่อความไว้วางใจ หมายถึง บุคลากรมีความเชื่อ และมั่นใจว่าบุคคลอื่น ๆ ในที่ทำงาน เต็มใจ และสามารถทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่นได้ ด้วยความสามารถ ความเมตตา ความซื่อสัตย์ และพอที่จะคาดการณ์สถานการณ์ได้

1.4.2 ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ ความมุ่งมั่นที่ทำให้เกิดพฤติกรรม กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการเกิดความพึงพอใจที่นำไปสู่พฤติกรรมตั้งใจ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1.4.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง บุคลากรรู้สึกค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงาน การปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถที่บุคลากรมี

1.4.2.2 การจัดการภายในองค์กร หมายถึง บุคลากรรู้สึกว่าองค์กรได้เข้ามาดูแล แก้ไขปัญหาในกระบวนการทำงานของบุคลากร รวมถึงมีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ส่งผลให้เกิดโอกาสในการทำงาน และความก้าวหน้าทางอาชีพของบุคลากรภายในองค์กร

1.4.2.3 สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง บุคลากรรู้สึกถึงความปลอดภัยในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความสะดวกสบายเรียบร้อยในที่ทำงาน การจัดสรรพื้นที่ และการจัดวางอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีการตรวจสอบอุปกรณ์ในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการดูแลรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยส่งผลให้บุคลากรเกิดความสะดวกในการทำงาน ลดความกังวลใจในการทำงาน และกระตุ้นให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน

1.4.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก หมายถึง บุคลากรมีความสามารถในการพูดคุยสนทนา รวมถึงการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผ่อนคลายในการทำงาน ลดความเครียด และความกดดันในการทำงานร่วมกับผู้อื่น นำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.4.2.5 การมีส่วนร่วม หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึก และมีความต้องการได้รับโอกาสเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบของการปฏิบัติงานต่าง ๆ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมุ่งมั่น ตั้งใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

1.4.3 บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การให้ความรู้ทางการศึกษาแก่นักเรียน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ครู ครูผู้ช่วย ครูอัตราจ้าง พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และอื่น ๆ

1.4.4 โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา หมายถึง โรงเรียนมัธยมศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 (ช่วงชั้นที่ 3-4) ที่เป็นโรงเรียนสังกัดของรัฐบาลและเอกชน ใน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอรามัน อำเภอเบตง อำเภอกาบัง อำเภอธารโต อำเภอบันนังสตา อำเภอยะหา อำเภอรามัน

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 ทราบถึงระดับความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหาร พัฒนาบุคลากร สร้างความไว้วางใจในองค์กรให้แก่บุคลากรเพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเป็นการทราบถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในจังหวัดยะลาของบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำผลมาประยุกต์และพัฒนาการโน้มน้าว สร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

1.5.2 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ซึ่งสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร

2.1.1 ความหมายของความไว้วางใจ

Rotter (1971) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความคาดหวังต่อบุคคลเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จากการเขียนหรือใช้ ข้อความของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ

Golembiewski & McConkie (1975 อ้างถึงใน เกศินี, 2552) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจแสดงถึงความพึงพอใจหรือความมั่นใจในบางสถานการณ์ ความไว้วางใจสะท้อนให้เห็นความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก ความไว้วางใจแสดงถึง ความเสี่ยงบางประการต่อความคาดหวังของสิ่งที่ได้รับและความไว้วางใจแสดงถึง บางระดับของ ความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์

Stephen (2004 อ้างถึงใน ชมนาด, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจถือว่าเป็นปัจจัย สำคัญยิ่งกว่าที่เคยเป็นมาในอดีต ที่ทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่า “ความเร็วสู่ตลาด” นับเป็นอาวุธทรง พลังในการแข่งขัน การสร้างความไว้วางใจคือ “ผลลัพธ์” ผลลัพธ์การสร้างความภักดีต่อแบรนด์

Morgan & Hunt (1994 อ้างถึงใน จักรกฤษ, 2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจ คือ สภาพ ความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น โดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความ เชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity)

คณิงนิจ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น มีความมั่นใจ และความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังทาง ความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมี

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง ทักษะ ความรู้สึกคาดหวัง การให้การยอมรับ และความเต็มใจที่จะเชื่อมั่นต่อองค์กรของบุคลากรว่า องค์กรมีความสามารถในการดำเนินงานอย่างมั่นคง เชื่อตรง รวมถึงเป็นที่พึงพิงอาศัย และส่งเสริมให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้ โดยความไว้วางใจในองค์กรทำให้บุคลากรเกิดการสนับสนุนต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การมีผลการดำเนินงานที่ดี หากระดับความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรมีสูงจะส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

2.1.2 ความสำคัญของความไว้วางใจ

Shaw (1997) ได้กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบันพนักงานในองค์กรต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลง และปรับตัวต่อความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานที่มากขึ้น ส่งผลให้ความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในองค์กรนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นด้วย

Marshall (2000) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ ขององค์กร นอกจากนั้น ความไว้วางใจยังมีส่วนในการก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากในการทำงานร่วมกันภายในองค์กรนั้นย่อมต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อให้ตนเองและองค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

Galford & Drapeau (2002) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรใดที่มีระดับวัฒนธรรมของความไว้วางใจสูง มักจะมีแนวโน้มการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพภายใต้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำอันเนื่องมาจาก องค์กรสามารถคัดเลือกและรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยพนักงานเหล่านี้ มีแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น สนุกไปกับการทำงาน รู้จักใช้เวลาในการทำงานได้อย่างถูกต้อง กล้าที่จะคิดและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์กรเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงพร้อมที่จะเผชิญกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นต้น ส่งผลให้ผู้นำมีอิสระที่จะดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานขององค์กรต่อไป

Lyman (2012) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรซึ่งมีระดับความไว้วางใจสูงนั้นพนักงานจะมีความเชื่อมั่นและเชื่อถือในตัวบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดการโดยมีความเชื่อมั่นว่า

การกระทำของบุคคลนั้นจะสอดคล้องกับคำพูดที่เขาได้กล่าวไว้ นอกจากนั้นยังเกิดความเชื่อมั่นว่า องค์การหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมขององค์การมีการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของจริยธรรมและความถูกต้ององค์การที่มีความไว้วางใจสูงยังทำให้พนักงานรับรู้ถึงการได้รับความยุติธรรมและการเคารพในสิทธิของแต่ละบุคคลผ่านการสนับสนุนขององค์การ รวมไปถึงถึงการรับฟังและพิจารณาในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม

พรทิพย์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า จากสภาพความเป็นจริง ในสภาพสังคมปัจจุบันความไว้วางใจ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นกว่าเดิม เป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ การที่บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์การหรือไว้วางใจในผู้นำจะทำให้ทีมสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มากระทบได้ดี โดยการรักษาความไว้วางใจให้คงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ ตลอดจนการแสดงออกซึ่งความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน โดยองค์การจะต้องเรียนรู้ที่จะทำให้นักบุคลากรร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์เพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับความพึงพอใจในงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในองค์การนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นมากต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ทั้งนี้ถ้าองค์การใดปราศจากความไว้วางใจย่อมส่งผลให้เกิดการขาดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์การ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นลดลง พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่าง ๆ ลดลงตามไปด้วย องค์การก็จะขาดกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่อัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น นอกจากนั้นความไว้วางใจในองค์การอาจเป็นปัจจัยขึ้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ การแสดงภาวะผู้นำรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2.1.3 องค์ประกอบของความไว้วางใจ

Shaw (1997) ได้กล่าวไว้ว่า มีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์การ เป็นตัวบ่งชี้ว่ามีความไว้วางใจ เกิดขึ้นไว้ 3 ประการ ได้แก่

1) ความสำเร็จในงาน (Achieving results) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการได้มาซึ่งความไว้วางใจในการทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามล้วนต้องการผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลตามที่กำหนดเป้าหมายไว้

2) ความตรงไปตรงมา (Acting with integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์และจริงใจ ในการรักษาคำพูดและกระทำตามคำพูดของตัวเอง และมีการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาอย่างถูกต้องและเป็นธรรมในการปฏิบัติ เนื่องจากความไว้วางใจ จะเกิดขึ้นได้จากความคาดหวัง ที่จะได้รับผลลัพธ์ในทางบวก จากผู้ที่ให้ความไว้วางใจ การไม่รักษาคำพูด การกระทำไม่โปร่งใส คลุมเครือ ย่อมทำ

ให้เกิดความรู้สึกว่าบุคคลที่เราให้ความไว้วางใจอาจไม่มีความสามารถ ไม่มีคุณธรรมหรืออาจมีเจตนาร้ายแอบแฝงอยู่

3) การแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating concern) โดยพื้นฐานแล้วความไว้วางใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่เอาใจใส่บุคคลรอบข้าง และใส่ใจเรื่องราวต่างๆ ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นความไว้วางใจ ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติในสิ่งที่สอดคล้อง สนับสนุนต่อเป้าหมายของส่วนรวมเป็นหลักอีกด้วย

McKnight (1998) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความเชื่อและรู้สึกมั่นใจที่จะเชื่อว่าคนๆ นั้น เป็นที่น่าไว้วางใจในสถานการณ์นั้น เป็นผู้ที่มีความสามารถและเต็มใจจะปฏิบัติเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) เจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ คือ การที่ฝ่ายหนึ่งเต็มใจที่จะพึ่งพาอีกฝ่ายหนึ่งในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรู้สึกปลอดภัย แม้ว่าจะได้รับผลลัพธ์ในแง่ลบก็ตามมาภายหลัง

2) ความเชื่อความไว้วางใจ การที่บุคคลหนึ่งมีความเชื่อ (และรู้สึกมั่นใจใน ความเชื่อนั้น) ว่าบุคคลอื่นมีความน่าเชื่อถือในสถานการณ์นั้น ซึ่งในที่นี้ความน่าเชื่อถือ (Trust worthy) หมายถึงบุคคลหนึ่งเต็มใจและสามารถที่ทำการต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

- (1) ความเมตตากรุณา
- (2) ความซื่อสัตย์สุจริต
- (3) ความสามารถ
- (4) การคาดการณ์ได้

Reynolds (1997 อ้างถึงใน วโรคม, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจจะประกอบด้วย หลัก 4 ประการ ที่เป็นหัวใจของความไว้วางใจ ซึ่งหากเกิดขึ้นในองค์การใดจะก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งความไว้วางใจมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความรู้ความชำนาญพิเศษในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความมั่นใจของบุคคลในว่าเป็นผู้ที่มีความเปิดเผย มีความซื่อสัตย์ และความจริงใจต่อผู้อื่น

3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติในสิ่งที่พูด และการรักษาสัญญาต่อผู้อื่น

4) ความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การให้ความสนใจและความห่วงใยผู้อื่นด้วยความยุติธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ McKnight (1998) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความไว้วางใจในองค์การโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ เจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ (Trusting Intention) และ ความเชื่อความไว้วางใจ (Trusting Beliefs) เนื่องจาก สามารถอธิบายลักษณะของความไว้วางใจในองค์การได้ชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากต้องมีเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจก่อนจึงจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในความไว้วางใจที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้

2.1.4 การสร้างความไว้วางใจ

การสร้างความไว้วางใจจำเป็นต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน (ชาญชัย, 2541) ดังนี้

1) การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้บุคลากรอธิบายการตัดสินใจอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเต็มที่

2) มีความยุติธรรม (Be fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใด ๆ ควรพิจารณาว่าบุคคลอื่นจะรับรู้หรือรู้สึกว่ามี ความยุติธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผลโดยยึดหลักความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้รางวัล และการให้ความสนใจห่วงใยบุคลากร

3) พูดตรงตามความรู้สึกตนเอง (Speak your feeling) มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การพูดอย่างจริงใจจะทำให้บุคคลอื่นเกิดความเคารพในผู้พูดมากขึ้น

4) บอกความจริง (Tell the truth) มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา นอกจากคำพูดแล้วหัวหน้าจะต้องพยายามสังเกตข่าวสารที่ไม่เป็นคำพูด (Non-verbal communication) หรือภาษาท่าทาง (Body language)

5) แสดงความคงเส้นคงวา (Show consistency) ให้เวลาคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณค่าและเป็นที่เชื่อถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงความประสงค์ มีการดำเนินการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจ

6) รักษาความสัตย์สัญญา (Fulfill your promises) ทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด

7) รักษาความเชื่อมั่น (Maintain confidence) ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจจากบุคคลอื่น

8) แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate competence) ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมและมีความเคารพนับถือตนเอง โดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่างๆ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ให้ความสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงาน และทักษะการ

สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และบุคลากรต้องการมากกว่าการมีงานทำเท่านั้น ผู้บริหารจะต้องทำงานของบุคลากรให้น่าสนใจ มีความท้าทาย และใช้ความเฉลียวฉลาดของบุคลากรให้มากที่สุด

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสร้างความไว้วางใจจำเป็นต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้บุคลากร ควรพิจารณาว่าบุคคลอื่นจะรับรู้หรือรู้สึกรับรู้ถึงความยุติธรรมหรือไม่ มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ให้เวลาคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับสิ่งที่ตนคุณค่า และเป็นที่เชื่อถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมและมีความเคารพนับถือตนเอง โดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่าง ๆ จนเกิดเป็นความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของขวัญกำลังใจ

Yoder (1959) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นเจตคติของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การแสดงออกซึ่งความเห็น เมื่อรวมกันแล้วย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ความสัมพันธ์ในการทำงานกับนายจ้างและเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ

Flippo (1971) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นสภาวะทางจิตหรือทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่มที่ร่วมมือทำงานกับบุคคลอื่นด้วยความยินดี ขวัญดี จะเห็นได้จากความกระตือรือร้นของบุคคล การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งขององค์กรอย่างเต็มใจยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

Webster (1968 อ้างอิงใน บุญมา, 2552) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นสภาวะทางจิตใจซึ่งอาจแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ อาทิความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวงการขาดความเชื่อมั่น เป็นต้น

Negro (1968 อ้างอิงใน วรรณชัย, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญและกำลังใจ คือ ความรู้สึกทำที่หรือ พฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

ณัฐพล (2516) ได้กล่าวไว้ว่า “ขวัญ” คือความรู้สึกนึกคิดหรือท่าทีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานที่บุคคลนั้นสังกัดอยู่ลักษณะการงานที่ท่าสภาวะการทำงาน กลุ่มการทำงาน และเพื่อนร่วมงานทุกระดับ

อรุณี (2519) ได้กล่าวไว้ว่า “ขวัญ” เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อการทำงานต่อหน่วยงานต่อผู้ร่วมงาน โดยในทัศนคตินั้นจะแสดงออกมาในรูปการมี หรือไม่มี ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความรู้สึกผิดชอบ ความรู้สึกนึกคิดประสบความสำเร็จ และความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

สุพิชญา (2522) ได้กล่าวไว้ว่า “ขวัญ” เป็นสภาวะที่ผู้นำหรือ ผู้บริหารพยายามจะสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีความกระตือรือร้น และความตั้งใจทำงาน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่องาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยทำให้คนทำงานมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีเกิดขึ้น และสามารถสังเกตเห็นได้จากการปฏิบัติงานในการทำงาน สะท้อนให้เห็นความสามารถได้

สมพงษ์ (2523) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะสมาชิกทั้งมวลหมู่คณะร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และพยายามจะสร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างมวลสมาชิก ทั้งนี้โดยมุ่งหวังจะให้ภาระหน้าที่ของหมู่คณะหรือองค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พนัส (2524) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญ หมายถึง ปฏิริยาทางอารมณ์ที่คนในองค์กรมีต่องาน อันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัด ซึ่งมีน้ำใจในการทำงานนี้เป็นของแต่ละบุคคลหรือของกลุ่มก็ต้องเป็นไปในลักษณะที่ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ แต่ละคนพร้อมที่จะเสียสละเพื่อคณะหรือส่วนรวม และคณะหรือส่วนรวมก็พร้อมที่จะเสียสละเพื่อแต่ละคน อย่างที่กล่าวว่า “One For All and All For One”

เสนาะ (2534) ได้กล่าวไว้ว่า “ขวัญ” คือสภาวะทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคนหรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความตั้งใจขวัญ จึงเป็นสภาวะอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้น จากภายในตัวบุคคล หรือกลุ่มคน แต่ไม่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ สภาวะทางจิตใจนี้จะเป็นสิ่งกำหนดกำลังใจในการทำงานที่มีผลโดยตรงต่อเป้าหมายในการทำงานของคน และมีผลกระทบต่องานขององค์กร กล่าวอีก นัยหนึ่งขวัญเป็นอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิดกำลังใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลของขวัญจะมีต่อความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

วิจิตร (2540) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจของทุกคนในกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ แม้จะมีอุปสรรคขัดขวางก็จะพยายามช่วยกันอย่างสุดความสามารถเพื่อที่จะไปถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด

สจี้ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า “ขวัญ” คือ สภาพจิตหรือความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับการทำงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ตามความต้องการ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ ความมุ่งมั่นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการเกิดความพึงพอใจที่นำไปสู่พฤติกรรมตั้งใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.2.2 ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานที่มุ่งหวังความสำเร็จ ขวัญของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญการที่บุคคลในองค์กรมีขวัญดี การแสดงออกในความมีศรัทธาและพอใจในการทำงาน ให้ความพยายามทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน มีทัศนคติที่ทำความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพยายามที่จะให้มีขึ้นในองค์กรอยู่ตลอดเวลา ขวัญในการทำงานของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อเป้าหมายของกลุ่มโดยทั่วไปได้บรรลุผล สำเร็จและสมาชิกของกลุ่มแต่ละคนมีความสุขและพึงพอใจเกิดขึ้นด้วย

Flippo (1971) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของขวัญ ว่าขวัญดีจะทำให้เกิดความร่วมมืรร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้มีความจงรักภักดีต่อหมู่คณะและองค์กร และเกื้อหนุนให้กฎระเบียบ ข้อบังคับ บังเกิดผลในด้านการควบคุม การประพฤติดของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบของระเบียบวินัย มีศีลธรรมอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับหมู่คณะ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ขวัญที่ดีเกื้อหนุนและจูงใจให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร ที่ต้องปฏิบัติอยู่ด้วย

Davis (1951 อ้างถึงใน ปณต, 2555) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน เทียบได้กับสุขภาพของคนเรากำลังขวัญอาจมีความหมายได้ทั้งทางสูงและทางต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพ มีความสำคัญต่อร่างกายเพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นสภาพทางร่างกายโดยทั่วไปกำลังขวัญก็จะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพของมนุษย์สัมพันธ์โดยทั่วไปได้เช่นเดียวกัน และหากขวัญกำลังใจในการทำงานเสื่อมลงก็ควรที่จะได้รับการเอาใจใส่ดูแลและตรวจสอบเช่นเดียวกับสุขภาพของคน สุขภาพจะอย่างไรขึ้นอยู่กับทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของคนเรา

อุทัย (2531) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ของขวัญที่ดีจะช่วยเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมา ก็คือ ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วยการส่งเสริมกำลังใจจึงเป็นหน้าที่ของงานบริหารงาน

บุคคล โดยที่ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญด้วย ความสำคัญของ “ขวัญ” จำแนกได้ดังต่อไปนี้

1. ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์
 2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
 3. ขวัญจะเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรให้เกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่อยู่ในระเบียบวินัย
 4. ขวัญจะสร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม
 5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร
 6. ขวัญจะจงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
 7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางจิตใจ และทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่าสมใจ
- ลักษณะ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของขวัญ ไว้ดังนี้

1. ขวัญจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพและการสร้างผลผลิตในการทำงาน เช่น ไม่ขาดงาน ไม่มาสาย ทำงานเต็มความสามารถ
2. เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน มีเจตคติที่ดีต่อหมู่คณะ ต่อองค์กรและต่องาน
3. เพิ่มพลังยึดเหนี่ยวของกลุ่ม เกิดความเป็นเอกภาพเกิดพลังกลุ่ม
4. ลดปัญหา อุปสรรค ความขัดแย้งและความสูญเปล่าในการทำงาน

อวยชัย (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะขวัญมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะการแสดงถึงความรู้สึก ความกระตือรือร้นในการทำงาน ทั้งในขณะที่ทำงานหรือในขณะที่ไม่ได้ทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขวัญกำลังใจ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานขององค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องคำนึงถึงและตระหนัก เพราะบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ขึ้นพื้นฐานจะทำให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องเสริมสร้างขวัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรของตน ถ้าองค์กรใดผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บุคคลจะทุ่มเทให้กับงานที่ทำผลผลิตเพิ่มขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

2.2.3 องค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

George N. Root III (2018) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญกำลังใจของพนักงานที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ขวัญกำลังใจสูงช่วยลดการหมุนเวียนของพนักงาน กล่าวคือ การลาออกจากงาน และเกิดการรักษาพนักงานไว้ สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงจะทำให้ต้นทุนที่ใช้ในการหาพนักงานลดน้อยลง ทั้งยังช่วยให้การหาพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและได้รับการฝึกอบรมพนักงาน ตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านประสิทธิภาพของธุรกิจกลุ่มกล่าวว่า ขวัญกำลังใจสูงยังทำให้พนักงานเกิดความคาดหวังและเพิ่มผลผลิต มีหลายองค์ประกอบที่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของบุคลากร มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โครงสร้างค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเป็นสิ่งที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับผลของการปฏิบัติงาน โดยค่าตอบแทนที่เป็นธรรมจะช่วยรักษาขวัญกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงาน การกำหนดให้ระดับค่าจ้างมีความเหมาะสมที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ถือเป็นสิ่งที่ดีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจึงจะไม่แสวงหาสิ่งที่ยองค์กรอื่นมอบให้ เมื่อพนักงานเชื่อว่าตนเองได้รับการชดเชย และค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเป็นธรรม หรือเมื่อพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

2. การจัดการภายในองค์กร ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดการพนักงาน หรือผู้บริหารจะเป็นผู้ที่สามารถให้การสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องของการรักษาขวัญกำลังใจ ผู้บริหารมีหน้าที่ในการจัดการควมมีการพัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงานแบบตัวต่อตัวกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถติดตามความคืบหน้าในการทำงานได้อย่างสะดวก มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละคน และช่วยให้พนักงานจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละวัน ขวัญกำลังใจของพนักงานดีจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นๆ มีความรู้สึกว่าผู้บริหารมีความสนใจในความก้าวหน้าของบุคคล และมีแผนการทำงานเพื่อช่วยในการพัฒนาโอกาส และได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน

3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การมุ่งมั่นในเรื่องความปลอดภัยของพนักงานและการรักษาสถานที่ทำงานที่สะอาดสามารถช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี สถานที่ทำงานที่ดีที่มีสุขลักษณะที่ดี และมีความปลอดภัย จะสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานหรือบุคลากรภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังช่วยขจัดความเครียดที่ไม่จำเป็นออกจากสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถมุ่งมั่นไปที่การทำงานของตนได้มากขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก ขวัญกำลังใจขององค์กร อาจจะกลายเป็นขวัญกำลังใจต่ำ เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พนักงาน เป็นไปในทิศทางเชิงลบ ความสัมพันธ์ที่ดีอาจได้รับการส่งเสริม และสนับสนุน โดยการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจต่าง ๆ และมีการสนับสนุนกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรหรือพนักงานสามารถปฏิบัติร่วมกันได้ เช่น งานอบรม งานสัมมนา เป็นต้น การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาที่ทันถ่วงทีและหากเป็นไปได้ให้หาแนวทางในการจัดสรรบุคคลที่ไม่สามารถทำงานร่วมกันแยกออกจากกันได้ จะทำให้ภาพรวมของขวัญและกำลังใจก้าวเข้าสู่ขวัญกำลังใจสูงในการทำงาน

5. การมีส่วนร่วม พนักงานหรือบุคลากรบางคนต้องการมีส่วนร่วมในโครงการ ในการทำงาน และมีความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบมากขึ้น การจัดสรรให้พนักงานหรือบุคลากรได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมกับทางองค์กรเพิ่มมากขึ้น อย่างเช่น ให้บุคคลนั้นๆ ได้รับความท้าทายในการทำงานที่มากขึ้น มีแรงบันดาลใจในการทำงาน หรือเป็นการเสนอโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้นในระดับที่พอเหมาะสมสมควรจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากจะทำให้รู้สึกถึงความก้าวหน้าที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน

ฉันทพล (2525 อ้างถึงใน สินชัย, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า ได้กำหนดแนวทางการศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของขวัญและกำลังใจ โดยได้ปรับปรุงเพิ่มเติมจากแนวคิดของ David and Rober ว่าองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตัวตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. ความสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

จากข้อมูลข้างต้นจึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีหลายองค์ประกอบที่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมจะช่วยรักษาขวัญกำลังใจของพนักงานที่ปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารมีหน้าที่ในการจัดการควมมีการพัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงานแบบตัวต่อตัวกับพนักงานขวัญกำลังใจของพนักงานดีจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้น ๆ มีความรู้สึกว่าคุณบริหารมีความสนใจในความก้าวหน้าของบุคคล และมีแผนการทำงานเพื่อช่วยในการพัฒนาโอกาส และได้รับความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน
3. การมุ่งเน้นในเรื่องความปลอดภัยของพนักงานและการรักษาสถานที่ทำงานที่สะอาดสามารถช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี
4. ขวัญกำลังใจขององค์กร ทำให้บุคลากรหรือพนักงานสามารถปฏิบัติร่วมกันได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานและองค์กร
5. พนักงานหรือบุคลากรบางคนต้องการมีส่วนร่วมในโครงการ ในการทำงาน และมีความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบมากขึ้น การจัดสรรให้พนักงานหรือบุคลากรได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมทั้งทางองค์การเพิ่มมากขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ในส่วนของคุณขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือก แนวคิดของ George N. Root III (2018) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม 2. การจัดการภายในองค์กร 3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก และ 5. การมีส่วนร่วม เนื่องจากสามารถอธิบายลักษณะของคุณขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความตั้งใจทำงานอุทิศแรงกายแรงใจของตน เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความร่วมมือกัน และพยายามต่อสู้อุปสรรคที่มาขัดขวางเพื่อไปให้ถึงจุดหมายที่กำหนดไว้ ขวัญกำลังใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในทุก ๆ องค์การที่มุ่งเน้นการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการบรรลุถึงประสิทธิผล

2.2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อุทัย (2531 อ้างถึงใน ปณต, 2555) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิด กำลังขวัญที่ดี ขวัญไม่ใช่สิ่งที่ผู้บริหารจะบันดาลให้ได้ในเวลาอันรวดเร็วและดำรงตลอดไป หากแต่จะต้องมีการพัฒนา โดยกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานนโยบายและศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลด้วย โดยประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บทบาทผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีกับลูกน้องและเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันย่อมจะทำให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันมีชีวิตชีวา และลูกน้องจะมีขวัญดี แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นเจ้านายหรือผู้รู้เรื่องอำนาจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขวัญของลูกน้องจะตกต่ำการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวกับการวางตัวของผู้บังคับบัญชาได้ข้อเท็จจริงว่า คนงานมีความไม่พอใจอย่างยิ่งต่อการวางตัวแบบแอบมองของผู้บังคับบัญชา และการค้นคว้าได้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมอีกว่าการวางตัวแบบนั้นก่อให้เกิดอิทธิพลอันเลวร้าย ในการคุกคามขวัญและกำลังใจ ของคนงานอีกด้วยเพราะการวางตัวเช่นนี้ทำให้ลูกน้องไม่เป็นตัวของตัวเองมีความรู้สึกคล้ายกับว่าผู้บังคับบัญชาคอยจับผิดทุกคราวที่ผู้บังคับบัญชามาทำให้ขวัญไม่อยู่กับร่องกับรอย

2. การมอบหมายงานการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบนั้น หากมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับบุคคล ซึ่งอาจเป็นในรูปของความไม่เหมาะสมกับความถนัดไม่เหมาะสมกับบุคลิกหรือความรู้ความสามารถของเขา จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคับข้องใจ เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นการทำลายขวัญของเขาด้วย แต่ถ้าการมอบหมายงานที่ถูกต้อง ถูกกับความถนัดถูกกับนิสัยใจคอเขาย่อมจะพึงพอใจและทำงานด้วยความสุขขวัญก็เกิดขึ้นตามมา

3. การจัดสภาพการทำงาน (Working conditions) มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจ ของบุคคลเป็นอันมาก และมีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการทำงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาดเรียบร้อยมีแสงสว่างเพียงพอ ไร้เสียงรบกวนไม่ร้อนอบอ้าว เป็นต้น จะทำให้คนงานเกิดความสบายใจไม่รู้สึกรำคาญ หรือมีอารมณ์ขุ่นมัวขวัญของเขาก็จะดี แต่ถ้าการจัดสภาพการทำงานไร้ระเบียบ ขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงาม คนงานจะขาด ความตั้งใจในการทำงาน และเป็นการทำร้ายขวัญให้หมดสิ้นไปด้วย

4. ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน เช่น ระบบการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย สิ่งเหล่านี้ถ้าปฏิบัติอย่างไม่มีระเบียบ ไม่มีเกณฑ์กฎเกณฑ์ก็จะมีผลกระทบต่อกำลังขวัญมากที่สุด

5. โอกาสในแสดงในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับฟังความคิดเห็นตามปกติ ทุกหน่วยงานมักมีเหตุอันก่อให้เกิดความคับแค้นในระหว่างผู้ร่วมงาน หรือระหว่างคนงานกับฝ่าย

บริหาร หากคนงานไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีแต่ฝ่ายผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟัง ก็จะทำให้คนงานเกิดความคับข้องใจเป็นการทำลายขวัญของเขาด้วย

6. การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดีต้องรับรู้ในความคิดของเขา โดยบำเหน็จความดีอาจจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเพิ่มเงินเดือนให้มากขึ้นตลอดจน การชมเชยให้รางวัลพิเศษจะเป็นการทำให้เขามีกำลังใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่ทำผิดวินัยหรือข้อบกพร่อง ประการใดก็ตามก็ควรมีการลงโทษตามควรแก่กรณีโดยสิ้นโดยเคร่งครัดเสมอหน้ากันและเป็นธรรมทั้งนี้เพื่อรักษาวินัยของกลุ่มและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเป็นวิธีทางหนึ่ง ที่จะสร้างขวัญให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างมั่นคง

ชาญสิทธิ (2555) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยและความสัมพันธ์ของขวัญกำลังใจ ประกอบด้วย 1. ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 3. ด้านสวัสดิการจากหน่วยงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสามารถร่วมพหุกรรมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พจน์ย์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ย่อมมีผล ต่อการทำงานพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้แก่

1. ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา
2. จุดมุ่งหมายหลักและนโยบายการ ดำเนินงาน
3. การให้บำเหน็จรางวัล
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
5. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจถือเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานบุคคลผู้ที่มีขวัญกำลังใจที่ดีย่อมจะส่งผลต่อการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน ขวัญกำลังใจทำให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคีในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้คนมีวินัย ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจองค์กรดีขึ้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความรักและเชื่อมั่นในองค์กรของตนเองทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง พ้นฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร

Nyhan & Marlowe (1997) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและการตรวจสอบความถูกต้องของการวัดความไว้วางใจขององค์กรพบว่า เจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การเพื่อประสิทธิผลขององค์การ และผลลัพธ์ทางบวกของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจ ภายในองค์การส่งผลต่อขวัญกำลังใจการเพิ่มผลผลิตของพนักงานและความผูกพันกับองค์การอย่างเข้มแข็ง

Shimon, Shay, and Yehuda (2005) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจและพฤติกรรมความเป็นพลเมืองขององค์กร พบว่า การทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มพนักงานที่แบ่งตามเพศ อายุ และภูมิลำเนา จำนวน 230 คน โดยผลการศึกษา ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .14, p < .01$)

Yildiz & Ayla (2012) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยกลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทจำนวน 190 คนในตุรกี ผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจ ในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .42, p < .01$)

Wong, Ngo, and Wong (2002 อ้างถึงใน เพิ่มเกียรติ, 2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การ ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษาในกลุ่มพนักงานชาวจีน โดยผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มตัวอย่างที่มาจากหน่วยงานกิจกรรมร่วมค้า (Joint Ventures) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.16 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในกลุ่มตัวอย่างที่มาจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เท่ากับ 0.17 โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 0.01

Worlitzsch (2013 อ้างถึงใน สุทธนา, 2556) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของวงออร์เคสตรา MHH หรือโรงเรียนดนตรี Schumusikorchester ในเมืองแฮมเบิร์ก และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย Twente จำนวน 165 คน ที่เก็บข้อมูลผ่านทาง Facebook เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบวัด พฤติกรรมที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ มีข้อคำถาม จำนวน 40 ข้อ โดยมีโครงสร้างแนวคิด

ความไว้วางใจเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความซื่อสัตย์ (Integrity) 2) ความปรารถนาดี (Benevolence) 3) ความกลัวการประเมินผลในเชิงลบ (Fear of Negative evaluation) และ 4) ความโน้มเอียงที่จะไว้วางใจ (Propensity to trust) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) พบว่า สามารถสกัดองค์ประกอบของความไว้วางใจเป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1) การเปิดกว้าง (Receptivity) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach) ได้ .918 2) ความโปร่งใส (Transparency) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach) ได้ .767 3) ความคิดเชิงบวก (Positivity) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach) ได้ .809 และ 4) ความเชื่อที่จะไว้วางใจผู้อื่น (Other-directedness) วิเคราะห์ 87 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach) ได้ .752 มีข้อคำถามทั้งสิ้นรวม 30 ข้อ

อวยชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร พบว่าความไว้วางใจ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะขวัญมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะการแสดงถึงขวัญกำลังใจความรู้สึก ความกระตือรือร้นในการทำงาน

อุทุมพร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจ ภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความไว้วางใจในองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ได้ร้อยละ 63.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 \text{ Adj} = .635$)

ชนนาค (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ผลการวิจัย พบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้านทั้ง สามด้าน (ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้อ อาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน) อยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก 2) พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ทำงาน เป็นต้น) ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 3) ความไว้วางใจในองค์กร โดยรวม ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ความไว้วางใจในองค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและ กัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .317, .320, .242$ และ $.302$ ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความไว้วางใจในองค์กรสูง พยาบาลจะมีผลการปฏิบัติงานสูง

ด้วย อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพทุกคนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใย และทำให้คนได้รับสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นตามด้วย ดังนั้นในองค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นต่อไปในองค์กร โดยหากลวิธี ในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นจะทำให้การทำงานในหน่วยงานง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการ ควบคุมตรวจสอบ แล้วยังส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลการ ปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

เพิ่มเกียรติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจ ในองค์กร อยู่ในระดับสูง 2) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพ รายได้สุทธิ ต่อเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน และ 3) ความไว้วางใจในองค์กร ได้แก่ 3.1) เพศชายมีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 3.2) ระดับการศึกษาต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 3.3) แผนกที่ปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงาน ฝ่ายผลิต มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานส่วนสนับสนุนการผลิต 3.4) รายได้สุทธิต่อ เดือน ต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,001-19,999 บาท และ 30,000-39,999 บาท

วโรดม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความไว้วางใจในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี 2) ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความไว้วางใจใน องค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 20 ปี มีความไว้วางใจในองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-14.9 ปี 3) อัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน

10,000 – 15,000 บาท มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท และ 4) ความไว้วางใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .424$)

ศิริลักษณ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน และพนักงานในส่วนฝ่ายการผลิตของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจโดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน (ด้านความมีบูรณภาพ ด้านการมีเจตนาดี ด้านความสามารถในงานที่ทำ และด้านการมีผลงานในอดีตที่ผ่านมา) อยู่ในระดับมาก 2) เพศต่างกัน มีความไว้วางใจด้านความมีบูรณภาพของผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจด้านความสามารถในงานที่ทำของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ตำแหน่งงานต่างกัน มีความไว้วางใจด้านความมีบูรณภาพของผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจด้านความสามารถในงานที่ทำของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนอายุ การศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ต่างกัน มีความไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

สุทธนา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร เทศบาลนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ได้แก่ 1.1) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาดำรง ปวส. และอนุปริญญา 1.2) บุคลากรที่มีประเภทบุคลากร ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ข้าราชการมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าลูกจ้างประจำ 1.3) บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง หัวหน้างาน/ฝ่าย มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งบุคลากรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 1.4) บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000-19,999 บาท และ 30,000-39,999 บาท ส่วน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรสต่างกัน มีความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน 2) ความไว้วางใจในองค์กร โดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท บุคลากร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สุขเสริม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจภายใน องค์การกับ ประสิทธิภาพของทีมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจภายใน องค์การโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน (ด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความซื่อสัตย์และจริงใจ และด้านความเอาใจใส่) อยู่ในระดับสูง และ 2) ความไว้วางใจภายใน องค์การโดยรวม ความไว้วางใจภายในองค์การด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย ความไว้วางใจภายในองค์การด้านความ ซื่อสัตย์และจริงใจ และความไว้วางใจภายในองค์การด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับขวัญกำลังใจและประสิทธิผลของทีมด้านการปฏิบัติงานของทีมมี ผลงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .389, .325, .341$ และ $.372$ ตามลำดับ)

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Shaw (1997) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างขวัญและแก้ปัญหขององค์กรแบบมีส่วนร่วมโดยการ ใช้เทคนิคKWDL (การจัดระบบข้อมูล มีระดับขั้นตอนการคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อดึงมาใช้ภายหลัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ) พบว่า บุคคลทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้ว สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ความสุขกาย ความสบายใจ ในการทำงานซึ่งความรู้สึก ดังกล่าวจะเกิดขึ้น เพราะขวัญที่ดีจะเป็น ตัวกำหนด หรือเป็นพลังผลักดันให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจ หากคนในองค์กรได้รับความพอใจได้รับความยุติธรรมได้รับการพัฒนา มีขวัญ กำลังใจ ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรแล้ว ก็จะเกื้อหนุนและส่งเสริมให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

Jennings & Tvaruzka (2013) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานและสร้าง บรรยากาศในที่ทำงานให้น่าอยู่ห้องสมุดจะมีการจัดสวนอย่างอิสระระหว่างเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นบรรณารักษ์กับผู้ช่วยงานงานเทคนิคกับงานบริการของห้องสมุด เจ้าหน้าที่กับนักเรียน ฯลฯ ห้องสมุด Eau Claire's McIntyre ของมหาวิทยาลัย Wisconsin ได้แบ่งส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ ออกเป็นประเภทของกิจกรรมภายในและภายนอก ส่วนที่เป็นงานเป็นการ และส่วนที่เป็นสันทนาการด้วยกลุ่มทำกิจกรรมเหล่านี้เองที่พัฒนาความสนิทสนมกลมเกลียวและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนนี้เองที่จะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมบางส่วนและแผนงานต่าง ๆ ที่ สำเร็จลุล่วงที่ห้องสมุด McIntyre แห่งนี้และอภิปรายผลถึงผลลัพธ์เชิงบวกที่ได้จากเจ้าหน้าที่ ห้องสมุด

Boyd (1994 อ้างถึงใน อุษณีย์, 2545) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของครูด้านระดับชั้นทางสังคม สถานภาพทางสังคม ศักดิ์ศรีแห่งอาชีพมีผลต่อระดับขวัญหรือไม่ และสิ่งที่ผู้บริหาร พบว่าสถานะทางสังคม ศักดิ์ศรีแห่งอาชีพมีผลโดยตรงอย่างมากต่อขวัญและกำลังใจของครู นอกจากนี้ยังพบอีกว่ามิติที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของครูในระยะสั้นและระยะยาว คือ ระดับทักษะ ความคิดรวบ

ยอดของผู้บริหารและครู ความคาดหวังของผู้บริหารการศึกษาต่อสิ่งที่สื่อแสดงถึงการติดต่อระหว่างครูกับนักเรียน การปรับโครงสร้างของโรงเรียนเพื่อให้ครูและนักเรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนการสอน การทำให้ครูมีการยอมรับความก้าวหน้าในอาชีพหรือระบบคุณธรรมและการมีความมั่นคงในอาชีพ

Wilcox (1993 อ้างถึงใน สินชัย, 2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการทำงานและขวัญของครู โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานและขวัญของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารแบบการให้มีส่วนร่วมหรือเป็นทีม ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงาน ผู้บริหารที่แสดงพฤติกรรมผู้นำทางการศึกษาหรือศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและขวัญในการทำงาน ผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำมาก ๆ จะทำให้มีความสามารถลดความคับข้องใจ ความขุ่นใจ และกลับเพิ่มบรรยากาศของขวัญและความพึงพอใจมากขึ้น

พิชญุตม์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน การทำงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระบบการ ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบด้านเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือน และสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสัมพันธภาพในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านเพศ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันมีขวัญและกำลังใจในด้านลักษณะของงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการประเมินพิจารณาความดีความชอบ ด้านเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นคงในอาชีพการงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โชติกา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามไฮเทคพรีซิชั่น โปรดักส์จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานใน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของขวัญและกำลังใจดี และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านลักษณะของขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 รายการ 3

อันดับแรกคือ พนักงานรักษาระเบียบวินัย ความจงรักภักดีต่อบริษัทปกป้องผลประโยชน์ของบริษัท และความร่าเริงแจ่มใสในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจ อยู่ในระดับมาก จำนวน 8 รายการ 3 อันดับแรกคือ สุขภาพจิตของพนักงานมีผลต่อขวัญ และกำลังใจ ผู้บริหารวางกฎข้อบังคับละเอียดรัดกุม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญและกำลังใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านองค์ประกอบสำคัญของขวัญและกำลังใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านลักษณะของขวัญและกำลังใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บุญมา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม มีจำนวน 6 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยด้านเงินเดือน 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 4. ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา 5. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ และ 6. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.654 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถ อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 42.80

วรรณชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา และสุดท้ายคือด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยข้าราชการตำรวจชั้นประทวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดได้ให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในประเด็นต่อไปนี้เป็นคือ ควรมีการจัดสวัสดิการให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของข้าราชการชั้นผู้น้อย ควรเปิดโอกาสให้มีการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอย่างยุติธรรม ควรมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นในการปฏิบัติ

หน้าที่เพื่อความปลอดภัยของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วของการให้บริการและประทับใจผู้รับบริการ ควรมีการแบ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบผู้บริหารจะต้องพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความจริงใจและยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรัก ความสามัคคีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และนโยบายในการ บริหารและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานควรมีกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

กัญชลิกา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการทำงานของลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวมีขวัญกำลังใจในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารส่วน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีขวัญกำลังใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ขวัญใจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษาออกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษาออกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านที่มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ

ปริญรัตน์ (2554) ศึกษาสิ่งที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต่อสิ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล จำนวน 208 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นคำร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า ขวัญและกำลังใจของบุคคลทุกด้านอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจสูงไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเพียงพอของรายได้ การบังคับบัญชา

จักรกฤษ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 8 จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน อยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการรับราชการ รวมถึงปัจจัย ด้านองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานความมั่นคงและความก้าวหน้าเงินเดือน และสวัสดิการความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการบริหารและการปกครองบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้น .ประทวน สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.4 ที่มาของสมมติฐานการวิจัย

2.4.1 สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร การทำงานร่วมกันในองค์กรนั้น มีระบบการแข่งขันเพื่อแสดงออกซึ่งความสามารถมีส่วนในการหล่อหลอมให้องค์การส่งเสริมคนเก่งมากกว่าคนดี ทำให้ในองค์กรเกิดปัญหาเรื่องไม่ไว้วางใจกัน ไม่ศรัทธากันในทีมงาน ซึ่งเป็นบ่อนทำลายการเติบโตขององค์กร การสร้างความไว้วางใจทำได้ไม่ยาก ถ้าองค์กรต้องการผลักดันอย่างจริงจัง สิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาปรับแก้คือเรื่องภาวะผู้นำ เพราะพนักงานจะมองมาที่ผู้บริหารระดับสูงกว่าตน และมักมีคำพูดที่จะตอบหรือแก้ตัวหากงานไม่ประสบผลตามที่คาดว่า ถ้าหัวไม่สาย หางก็จะไม่ขยับ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำต้องทำให้เกิดความน่าไว้วางใจ แล้วลูกน้องหรือคนรอบข้างที่มีปฏิสัมพันธ์ก็จะไว้วางใจในผู้นำและไว้วางใจในองค์กร Whitney (1996) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ Marshall (2000) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น Robbins (2005) กล่าวถึง ความสำคัญของความไว้วางใจกับข้อสัญญาทางจิตวิทยาในรูปแบบใหม่ เป็นข้อตกลงที่ไม่ได้มีการเขียน ถึงสิ่งที่ผู้บริหาร หรือองค์กรไม่ได้มีการคาดหวังจากพนักงานและสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารหรือองค์กร ในแง่คิดของพนักงานข้อสัญญาทางจิตวิทยา คือ การรับรู้ของพนักงาน ที่คิดว่าพวกเขาจะได้รับสิทธิ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อสัญญาที่องค์กรให้ไว้กับเขา ดังนั้นหาก

ความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น ลักษณะสังคมแบบนี้บุคคลในองค์กร จะต้องเร่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์กันไว้ จะทำให้โอกาสที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาน้อยลง เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงจะทำให้การปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร โดย Mink et al. (1993) เห็นว่า ความไว้วางใจเป็นข้อสัญญา (contract trust) คือ ความเชื่อมั่นที่คาดหวังว่าบุคคลจะทำในสิ่งที่เขาพูดและกระทำ ซึ่งเป็นมิติที่สำคัญ เช่น ผู้นำสร้างให้บุคลากรเชื่อมั่น สร้างขวัญกำลังใจและคาดหวังว่าสัมพันธภาพของบุคลากรกับผู้นำ จะเป็นสิ่งที่สามารถคาดคะเนในการทำงานของเขาได้ Zucker (1986) มองความไว้วางใจในองค์กร ในรูปของโครงสร้างทางสังคม เป็นกลุ่มของความคาดหวังทางสังคมที่ถูกแบ่งปันจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ความไว้วางใจเป็นผลจากสามแหล่ง ดังนี้ ประการแรก คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานกระบวนการ (process-based trust) ว่า ถูกเชื่อมโยงจากการบันทึกการปฏิบัติในอดีต เป็นการแลกเปลี่ยนทางประวัติศาสตร์ ที่ถูกรู้และนับถือ ประการที่สอง คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานบุคคล (person-based trust) ว่า ความไว้วางใจถูกเชื่อมโยงจากความคล้ายคลึงระหว่างบุคคล และประการสุดท้าย คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานสถาบัน (institution-based trust) ว่า ถูกเชื่อมโยงจากการทำงานที่เป็นทางการดังเช่น ความเป็นมืออาชีพ ความไว้วางใจในองค์กร เกี่ยวพันกับความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ระบบองค์กร กลุ่มงาน และผู้บริหารระดับสูง อาจจะมีรวมถึงความไว้วางใจระหว่างองค์กร หรือผสมผสานในหลายด้านขององค์กร องค์ประกอบของความไว้วางใจนี้อาจจะเป็นตัวแทนของความสัมพันธ์แต่ไม่ใช่โครงสร้างที่ชัดเจน ทั้งอาจจะเป็นความเป็นไปได้ที่บุคคลอาจจะ แสดงความไว้วางใจในหนึ่งด้านหรือหลายด้านแต่ไม่ใช่ทั้งหมด เช่นเดียวกับ George N. Root III (2018) ได้กล่าวว่า ขวัญกำลังใจของพนักงานที่ดีจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ขวัญกำลังใจสูงช่วยลดการหมุนเวียนของพนักงาน กล่าวคือ การลาออกจากงาน และเกิดการรักษานักงานไว้ สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงจะทำให้ต้นทุนที่ใช้ในการหาพนักงานลดน้อยลง ทั้งยังช่วยให้การหาพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและได้รับการฝึกอบรมพนักงาน อวยชัย (2548) ความไว้วางใจ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะขวัญมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะการแสดงถึงขวัญกำลังใจความรู้สึก ความกระตือรือร้นในการทำงาน ทั้งในขณะที่ทำงานหรือในขณะที่ไม่ได้ทำงาน และ อุทัย (2531) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของขวัญไว้ว่าขวัญที่ดีจะช่วยเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือ ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วยการส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจ จึงเป็นหน้าที่ของงานบริหารงานบุคคลโดยที่ผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญด้วย

จึงสรุปได้ว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจที่สำคัญในการบริหารการทำงาน และเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ และจากสภาพความเป็นจริง ในสภาพสังคมปัจจุบันความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้นกว่าเดิม การที่บุคลากรมีความไว้วางใจในองค์กรหรือไว้วางใจในผู้นำจะทำให้ทีมสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มากระทบได้ดี โดยการรักษาความไว้วางใจให้คงเส้นคงวาระหว่างคำพูดและการกระทำ ตลอดจนการแสดงออกซึ่งความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรจะต้องบริหารจัดการให้โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรมีความสอดคล้องกัน สรุปว่าความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ไว้ว่าความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.4.2 สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งความไว้วางใจเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ (Trusting intention) คือการที่ฝ่ายหนึ่งเต็มใจที่จะพึ่งพาอีกฝ่ายหนึ่งในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรู้สึกลดอค้ย แม้ว่าจะได้รับผลลัพธ์ในแง่ลบก็ตามมาภายหลัง เปรียบเสมือนที่ยึดส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน และยังส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร นั่นคือเมื่อเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้ว ไม่ว่าทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในตำแหน่งใดก็จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความผูกพันที่แน่นแฟ้น มีความสามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย พร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กรจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน Cook and Wall (1980) ความไว้วางใจมีความสำคัญ ในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์การพึ่งพาอาศัยกัน ความรู้สึกของความปลอดภัย หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งยังผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ใน วิธีการที่มีประสิทธิภาพ มีงานวิจัยได้กล่าวไว้ว่าความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นต่อเจตนาของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รวมทั้งความมั่นใจ ความไว้วางใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร Robinson (1996) เป็นความคาดหวังในทางบวก ต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส Nyhan & Marlowe (1997) เจตนาธรรมความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กรเพื่อประสิทธิผลขององค์กร ผลลัพธ์ทางบวกของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจ ภายในองค์กร

ส่งผลต่อขวัญกำลังใจการเพิ่มผลผลิตของพนักงานและความผูกพันกับองค์กรอย่างเข้มแข็ง สำหรับงานวิจัยอื่น ๆ แสดงถึงผลพวงหลักของความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและผลงานในหลายด้าน ทั้งการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูล ความขยัน การยุติความขัดแย้ง ความผูกพัน รวมทั้งผลงานส่วนบุคคลและผลงานของหน่วยงาน (Laka-Mathebula, 2004; Korsgaard, Brodt, & Whitener, 2002) มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อกิจกรรมขององค์กรทั้งทีมงาน ผู้นำ การกำหนดเป้าหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงงานสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง (Elangovan & Shapiro, 1998; Mayer et al., 1995) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw, 1997)

ในส่วนของปัจจัยด้านขวัญกำลังใจเป็นสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรม หรือความสามารถในการทำงาน โดยแสดงออกในแง่ของความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจเป็นภาระสำคัญของผู้บังคับบัญชา (ปรียาพร, 2547) ซึ่ง Davis (1951) กล่าวถึง ความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานเทียบได้กับสุขภาพของคนเรากำลังขวัญอาจมีความหมายได้ทั้งทางสูงและทางต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพ มีความสำคัญต่อร่างกายเพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นสภาพทางร่างกายโดยทั่วไปกำลังขวัญก็จะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพของมนุษย์สัมพันธ์โดยทั่วไปได้เช่นเดียวกัน และหากขวัญกำลังใจในการทำงานเสื่อมลงก็ควรที่จะได้รับการเอาใจใส่ดูแลและตรวจสอบเช่นเดียวกับสุขภาพของคน (Flippo, 1967) ให้ความสำคัญแก่ขวัญในการทำงานว่าเป็นภาวะทางจิตใจที่จะทำการอุทิศตัวเพื่องานนั้น นอกจากความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหารแล้วความพึงพอใจในลักษณะและสภาพของงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายหรือสมัครใจเข้าไปทำนั้นก็เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างขวัญและกำลังใจและการปฏิบัติงานด้วย

จึงสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกล่าวคือเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจในองค์กร เป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนรวมถึงผู้บริหารทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาหรือสร้างความไว้วางใจในองค์กรให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรนั้น จึงเป็นความจำเป็นขององค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการขององค์กร ต้องพัฒนาความไว้วางใจ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรจนเกิดเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะเบื้องหลังความสำเร็จนั้นย่อมต้องมาจากบุคลากรทุกคน การที่องค์กรสามารถรักษามูลค่าที่มีความรู้ความสามารถ ไว้กับ

องค์การได้นั้น องค์การก็จะมีคามเข้มแข็ง สามารถพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1.1 ไว้ว่าความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.4.3 สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อความไว้วางใจกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าความไว้วางใจความเชื่อ คือการยอมรับต่าง ๆ ว่าเป็นจริง มีอยู่จริง และมีอำนาจที่จะบันดาลให้เกิดผลดีหรือผลร้ายต่อการทำงาน ถึงแม้ว่าสิ่งนั้นจะไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริงด้วยเหตุผล แต่เป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มชนหรือสังคม ดังนั้นแนวคิดของ ธวัช (2528) ได้กล่าวถึงความเชื่อไว้ว่า ความเชื่อ คือ การยอมรับอันเกิดอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ต่อพลังอำนาจเหนือธรรมชาติ ที่เป็นผลดีหรือผลร้ายต่อมนุษย์นั้นๆ หรือสังคมมนุษย์นั้นๆ แม้ว่าพลังอำนาจเหนือธรรมชาติเหล่านั้น ไม่สามารถที่จะพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริง แต่มนุษย์ในสังคมหนึ่งยอมรับและให้ความเคารพเกรงกลัวสิ่งเหล่านี้ เรียกว่าความเชื่อ ฉะนั้นความเชื่อจึงมีขอบเขตกว้างขวางมาก ดังนั้นแล้วองค์การใดที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยการที่องค์การสามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ แนวโน้มความเป็นไปได้ของการดำเนินงานตามความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้จะมีอัตราความสำเร็จเกิดขึ้นค่อนข้างสูง ทั้งยังเป็นการได้เปรียบในการดำเนินงาน และการแข่งขันระหว่างธุรกิจประเภทเดียวกันอย่างมาก ความเชื่อความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw, 1997) ให้บุคลากรทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้ว สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ความสุขกาย ความสบายใจในการทำงานซึ่งความรู้สึก ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยตัวกำหนด หรือเป็นพลังผลักดันให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพราะขวัญที่ดีจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นพลังผลักดันให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ การบริหารงานบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ หากคนในองค์การได้รับความพอใจได้รับความยุติธรรมได้รับการพัฒนา มีขวัญกำลังใจ ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การแล้ว ก็จะเกื้อหนุนและส่งเสริมให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปรียาพร (2547) กล่าวว่าถ้า บุคคลในองค์การเกิดความไม่พอใจในการทำงานขาดขวัญกำลังใจย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำลง บางครั้งก็จะหยุดงาน หลบงาน ลาออก ซึ่งส่งผลเสียหายให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ การที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจ ให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องมีขวัญกำลังใจที่ดีและได้รับการตอบสนองด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพราะขวัญ

กำลังใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ทำให้คนมีวินัยปฏิบัติตามข้อบังคับของระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจองค์กรดีขึ้น มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง พรนพ (2544) ได้กล่าวถึงขวัญกำลังใจว่าขวัญกำลังใจจะเกิดขึ้นได้ภายในที่ทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ นโยบายทางด้านการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารระดับสูงที่จะทำให้บุคลากรเกิดความสนใจ ความเชื่อมั่นอย่างจริงจังและมีความจริงใจที่จะกระทำการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องอันจะนำไปสู่การมีขวัญกำลังใจและการขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนั่นก็คือ พลังรวมกลุ่มที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยดี หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และหาแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กรให้อยู่ในสภาพที่เป็นขวัญกำลังใจดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จึงสรุปได้ว่าความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกล่าวคือ ความเชื่อความไว้วางใจโดยการที่องค์กรสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ก็จะทำให้มีขวัญและกำลังใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน แนวโน้มความเป็นไปได้ของการดำเนินงานตามความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้จะมีโอกาสแห่งความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นค่อนข้างสูง ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะต้องเสริมสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรของตน จึงตั้งสมมติฐานที่ 1.2 ไว้ว่าความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.5 สมมติฐานการวิจัย

2.5.1 สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

2.5.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

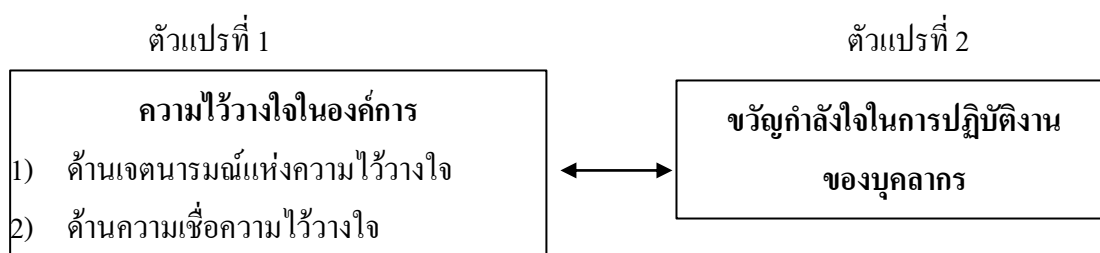
2.5.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรที่ 1 คือ ความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ และด้านความเชื่อความไว้วางใจ

ตัวแปรที่ 2 คือ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านการจัดการภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก และ ด้านการมีส่วนร่วม



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ประกอบด้วย บุคลากรสังกัดโรงเรียนเอกชน ใน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอเบตง อำเภอบันนังสตา ทั้งหมด 5 โรงเรียน จำนวน 988 คน และสังกัดโรงเรียนรัฐบาล ใน 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอกาบัง อำเภอเบตง อำเภอธารโต อำเภอบันนังสตา อำเภอรามัน ทั้งหมด 15 โรงเรียน จำนวน 658 คน รวม 1,646 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1970 อ้างอิงใน ยุทธ, 2548) ดังสมการดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N = ขนาดของประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 1,646 คน และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5% แทนค่าในสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$= \frac{1,646}{1 + 1,646(0.05)^2}$$

$$= 322$$

จากสมการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 322 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 354 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทโรงเรียนที่สังกัด (Proportional to size) เมื่อได้จำนวนที่คำนวณตามสัดส่วนของแต่ละประเภทโรงเรียนที่สังกัดแล้ว จึงทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ดังแสดงในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (คน)

โรงเรียน	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่เพิ่ม 10%	แบบสอบถามที่เก็บ คืนมา
สังกัดโรงเรียนเอกชน	988	193	212	204
สังกัดโรงเรียนรัฐบาล	658	129	142	140
รวม	1,646	322	354	344

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยและจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้ เป็นคำถามลักษณะตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ จำนวน 6 ข้อ และด้านความเชื่อความไว้วางใจ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 11 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ข้อความของแบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจในองค์กร	จำนวนข้อความ	ลำดับข้อความ
ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ	6	1-6
ด้านความเชื่อความไว้วางใจ	5	7-11

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ในการวิเคราะห์ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ธานินทร์, 2557: 456)

ระดับความสำคัญ	ค่าคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับของข้อความไว้วางใจรายด้าน และโดยรวม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอัตราภาคั่น ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความต้องการกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	มีระดับของความไว้วางใจในองค์กรมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	มีระดับของความไว้วางใจในองค์กรมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	มีระดับของความไว้วางใจในองค์กรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60

มีระดับของความไว้วางใจในองค์กรน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80

มีระดับของความไว้วางใจในองค์กรน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จำนวน 3 ข้อ ด้านการจัดการภายในองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก จำนวน 5 ข้อ และด้านการมีส่วนร่วม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 23 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 ข้อความของแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	จำนวนข้อความ	ลำดับข้อความ
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	3	1-3
ด้านการจัดการภายในองค์กร	5	4-8
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	5	9-13
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก	5	14-18
ด้านการมีส่วนร่วม	5	19-23

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) คำตอบเป็นแบบเลือกตอบ เพียงคำตอบเดียว ในการวิเคราะห์ มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ธานินทร์, 2557: 456)

ระดับความสำคัญ

ค่าคะแนนของตัวเลือกตอบ

เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับของข้อขวัญและกำลังใจรายด้านและโดยรวม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความต้องการกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	มีระดับของขวัญและกำลังใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	มีระดับของขวัญและกำลังใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	มีระดับของขวัญและกำลังใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	มีระดับของขวัญและกำลังใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	มีระดับของขวัญและกำลังใจน้อยที่สุดที่สุด

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามนิยามศัพท์ของการศึกษาวิจัย
3. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมทางภาษาที่ใช้ในเครื่องมือการวิจัย จากนั้นนำมาคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: IOC) ให้คะแนนโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ระดับคะแนน ได้แก่

ตารางที่ 3-4 คะแนนการประเมินความเที่ยงตรงในแต่ละเนื้อหา

ผลการประเมิน	คะแนน
ตรงตามเนื้อหา	+1
ไม่แน่ใจ	0
ไม่ตรงตามเนื้อหา	-1

จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ ดังสูตร

$$IOC = \frac{\sum r}{n}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความและนิยามศัพท์

$\sum r$ = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3-5 เกณฑ์ค่าคะแนน IOC (Index of item objective congruence)

ค่าคะแนน IOC	คะแนน
ตั้งแต่ 0.50-1.00	มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำข้อคำถามไปใช้งานได้
ต่ำกว่า 0.50	ขาดความเที่ยงตรงของเนื้อหา ต้องทำการปรับปรุงข้อคำถามหรือตัดทิ้ง

(อ้างอิงมาจาก บุญธรรม, 2551)

จากนั้นจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้ให้คำแนะนำในการปรับข้อความเพื่อให้ข้อความกระชับ เหมาะสม และถูกต้อง ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ด้านความเชื่อความไว้วางใจ มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เมื่อนำมาหาค่า IOC พบว่ามีข้อความที่ไม่ผ่านเกณฑ์ 1 ข้อ เหลือข้อความที่นำไปใช้เก็บข้อมูลจริง 5 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านคำตอบแทนที่เป็นธรรม ข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เมื่อนำมาหาค่า IOC พบว่ามีข้อความที่ไม่ผ่านเกณฑ์ 2 ข้อ เหลือข้อความที่นำไปใช้เก็บข้อมูลจริง 3 ข้อ

ผู้วิจัยจึงได้ทำปรับปรุงแก้ไขข้อความตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง (ภาคผนวก ข)

4. หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้โดย ทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 ชุด ในอำเภอเมือง โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดรัฐบาล แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนราย

ข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.20 (บัณฑิตา, 2554) จะถูกคัดออก ปรากฏว่า ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทุกข้อโดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.258 - 0.832 (ภาคผนวก ค) และ จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไป โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของ ครอนบาค (Cronbach) เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (ศิริชัย, 2544) โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (สุชาติ, 2546) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ดังนี้

ตารางที่ 3-6 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

แบบสอบถาม	จำนวนข้อความ (ข้อ)	ค่าอำนาจ จำแนก	ค่าความ เชื่อมั่น
ด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ	6	.303 - .699	.771
ด้านความเชื่อความไว้วางใจ	5	.558 - .784	.855
ความไว้วางใจในองค์กร	11	.303 - .784	.878

ตารางที่ 3-7 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อความ (ข้อ)	ค่าอำนาจ จำแนก	ค่าความ เชื่อมั่น
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	3	.544 - .640	.702
ด้านการจัดการภายในองค์กร	5	.475 - .647	.726
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	5	.316 - .649	.740
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก	5	.588 - .714	.891
ด้านการมีส่วนร่วม	5	.258 - .832	.822
ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	23	.258 - .832	.924

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา สังกัดโรงเรียนเอกชน จำนวน 3 โรงเรียน สังกัดโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 3 โรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์และแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงการแจ้งวันเวลาที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล และการพิทักษ์สิทธิแก่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ สำหรับการตัดสินใจในการเข้าร่วมการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการซักถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามผู้วิจัยได้ทันที

3. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับคืน โดยรวบรวมใส่ไว้ในกล่องรับแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วันสำหรับการเก็บแบบสอบถามคืน จากนั้นแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 344 ชุด ส่งไปทั้งหมด 354 ชุด รวมแล้วได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 344 ชุด จะถูกแยกเก็บข้อมูลไว้ต่างหากและเก็บไว้ในซองอย่างมิดชิด ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เพียงผู้เดียวและจะไม่ทำการเปิดเผยแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

4. ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ความถูกต้องของข้อมูล และลงรหัสข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลต่อไปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแยกผลของการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษา

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดค่าแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และการวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาแห่งความไว้วางใจ ด้านความเชื่อความไว้วางใจ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product - moment correlation coefficient) จะใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial correlation) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในสมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (พิชิต, 2554) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์มีค่า 0.60-0.79 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์มีค่า 0.40-0.59 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์มีค่า 0.20-0.39 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์มีค่า ต่ำกว่า 0.20 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3-8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	Partial Correlation
สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	Partial Correlation

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลาผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 344 ชุด สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product -moment correlation coefficient) และสหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial correlation) ผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

r^2 แทน ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

p แทน ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

** แทน ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความไว้วางใจในองค์กร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้ สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	108	31.40
ชาย	236	68.60
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 31.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-29 ปี	30	8.72
30-39 ปี	138	40.12
40-49 ปี	126	36.63
50 ปีขึ้นไป	50	14.53
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุ 30-39 ปี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 รองลงมาคือ มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.53 และ อายุ 20-29 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.03
ปริญญาตรี	249	72.39
สูงกว่าปริญญาตรี	88	25.58
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 72.39 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	5	1.45
15,000 - 20,000 บาท	52	15.12
20,001 - 30,000 บาท	73	21.22
30,001 - 40,000 บาท	121	35.17
40,001 - 50,000 บาท	70	20.35
มากกว่า 50,000 บาท	23	6.69
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.17 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.35 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ	-	-
รองผู้อำนวยการ	-	-
ครู	268	77.91
ครูผู้ช่วย	19	5.52
ครูอัตราจ้าง	22	6.40
พนักงานราชการ	15	4.36
ลูกจ้างประจำ	3	0.87
ลูกจ้างชั่วคราว	17	4.94
อื่นๆ	-	-
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีตำแหน่งครู มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 77.91 รองลงมาคือ มีตำแหน่งครูอัตราจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 มีตำแหน่งครูผู้ช่วย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 มีตำแหน่งพนักงานราชการ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36 และมีตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้

ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	22	6.39
1-5 ปี	84	24.42
6-10 ปี	122	35.47
11 ปีขึ้นไป	116	33.72
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน 6-10 ปี มากเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.47 รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.72 มีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.42 และมีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.39 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความไว้วางใจในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความไว้วางใจในองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ทั้งโดยรวมและรายด้าน แบ่งเป็นรายด้าน 2 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจและความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อความไว้วางใจ รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความไว้วางใจในองค์กร โดยรวมและรายด้าน

ความไว้วางใจในองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ	4.03	0.48	มาก
ด้านความเชื่อความไว้วางใจ	4.11	0.40	มาก
รวม	4.07	0.38	มาก

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจและความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อความไว้วางใจ พบว่าบุคลากรมีความไว้วางใจในองค์กร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.07, S.D. = 0.38) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.11, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.03, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไว้วางใจในองค์กรด้าน
เจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ

ความไว้วางใจในองค์กร ด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้าจะเข้ามาช่วยเหลือท่าน เวลาท่านเกิด ปัญหา	4.05	0.67	มาก
2. ท่านเชื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อน ร่วมงานจะไม่ทอดทิ้งท่าน	4.05	0.56	มาก
3. เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานจะ ช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ	3.99	0.60	มาก
4. ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานจะรับฟัง ข้อเสนอแนะของท่าน	4.06	0.64	มาก
5. ท่านเชื่อมั่นว่าจะไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงาน ผิดพลาด	3.98	0.77	มาก
6. ท่านเชื่อว่าเมื่อมีการทำงานผิดพลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่โยนความผิดให้ท่านเพียงผู้เดียว	4.04	0.63	มาก
รวม	4.03	0.48	มาก

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้าจะเข้ามาช่วยเหลือท่าน เวลาท่านเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.67) และ ท่านเชื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่ทอดทิ้งท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.56) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านเชื่อมั่นว่าจะไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.77)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อความไว้วางใจ

ความไว้วางใจในองค์การ ด้านความเชื่อความไว้วางใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจของหัวหน้างานจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์การ	4.15	0.62	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหารว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวท่าน บุคลากร หรือต่อส่วนรวม	4.07	0.63	มาก
3. ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานจะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตัวเอง	4.03	0.64	มาก
4. ท่านเชื่อมั่นว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้งานประสบความสำเร็จ	4.18	0.51	มาก
5. ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านจะสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้	4.13	0.57	มาก
รวม	4.11	0.40	มาก

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความไว้วางใจในองค์การของบุคลากรด้านเชื่อความไว้วางใจ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านเชื่อมั่นว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ท่านเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจของหัวหน้างานจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานจะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.64)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ทั้งโดยรวมและรายด้าน แบ่งเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านการจัดการภายในองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก และด้านการมีส่วนร่วม รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	4.23	0.62	มาก
ด้านการจัดการภายในองค์กร	4.12	0.46	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	4.02	0.43	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก	4.10	0.43	มาก
ด้านการมีส่วนร่วม	4.29	0.42	มาก
รวม	4.14	0.35	มาก

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$, $SD = 0.42$) รองลงมา คือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, $SD = 0.62$) ด้านการจัดการภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$, $SD = 0.46$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, $SD = 0.43$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.43$)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.25	0.68	มาก
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณ์ปัจจุบัน	4.20	0.69	มาก
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมี	4.24	0.67	มาก
รวม	4.23	0.62	มาก

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.24, S.D. = 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการภายในองค์กร

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการภายในองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. องค์กรมีการวางแผนงานที่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์	4.05	0.62	มาก
2. องค์กรมีการประสานงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	4.04	0.68	มาก
3. องค์กรช่วยจัดสรรให้ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร	4.02	0.69	มาก
4. องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสรับการฝึกอบรมทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้	4.14	0.65	มาก
5. องค์กรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านได้ทำผลงานทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ	4.16	0.61	มาก
รวม	4.12	0.46	มาก

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการจัดการภายในองค์กร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.12, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ องค์กรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านได้ทำผลงานทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16, S.D. = 0.61) รองลงมา คือ องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสรับการฝึกอบรมทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ องค์การช่วยจัดสรรให้ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกมั่นคงกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	4.14	0.62	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าในอนาคต	4.13	0.59	มาก
3. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป	4.00	0.65	มาก
4. วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากมีการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.89	0.71	มาก
5. โรงเรียนของท่านมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด	3.95	0.66	มาก
รวม	4.02	0.43	มาก

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกมั่นคงกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.13, S.D. = 0.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากมีการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.89, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ในการทำงานท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา	4.07	0.59	มาก
2. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค	4.14	0.61	มาก
3. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติและให้ความเคารพในการทำงานซึ่งกันและกัน	4.13	0.59	มาก
4. ท่านรู้สึกไม่กังวลที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.59	มาก
5. ท่านได้รับคำชมเชย และยกย่องจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงานเมื่อท่านทำงานสำเร็จ	4.10	0.53	มาก
รวม	4.10	0.43	มาก

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.14$, S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติและให้ความเคารพในการทำงานซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$, S.D. = 0.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกไม่กังวลที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.05$, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของและระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วม

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	4.23	0.56	มาก
2. ท่านมีโอกาสดำเนินการตามความคิดเห็นในการจัดทำนโยบายเพื่อพัฒนาองค์กร	4.19	0.62	มาก
3. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับความสนใจและนำไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร	4.16	0.69	มาก
4. ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จเพราะงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร	4.42	0.58	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าการที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ท่านจึงตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด	4.44	0.59	มาก
รวม	4.29	0.42	มาก

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านด้านการมีส่วนร่วม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.29, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกว่าการที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ท่านจึงตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.44, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จเพราะงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับความสนใจและนำไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16, S.D. = 0.69)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ และด้านความเชื่อในการไว้วางใจ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความไว้วางใจในองค์การ	ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน		
	r	$r^2 \times 100$	p
ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ	.442**	19.53	.000
ด้านความเชื่อในการไว้วางใจ	.392**	15.36	.000
รวม	.662**	43.82	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ความไว้วางใจในองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์การเพิ่มขึ้นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .662$) คิดเป็นร้อยละ 43.82

สมมติฐานที่ 1.1 จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .442$) คิดเป็นร้อยละ 19.53

สมมติฐานที่ 1.2 จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อในการไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อในการไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อในการไว้วางใจเพิ่มขึ้น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .392$) คิดเป็นร้อยละ 15.36

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในองค์กร และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา ประกอบด้วย บุคลากรสังกัดโรงเรียนเอกชน และสังกัดโรงเรียนรัฐบาล จำนวนทั้งสิ้น 1,646 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970 อ้างอิงใน ยุทธ, 2548) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้อย่างน้อย 322 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลและทดแทนแบบสอบถามที่อาจไม่ได้รับคืน จึงทำการเพิ่มขนาดตัวอย่างร้อยละ 10 ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 354 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยและจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ นี้ เป็นคำถามลักษณะตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ จำนวน 6 ข้อ และด้านความเชื่อความไว้วางใจ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 11 ข้อ จำนวน 5 ระดับ เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก เห็นด้วยกับ

ข้อความนั้นปานกลาง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.878

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จำนวน 3 ข้อ ด้านการจัดการภายในองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก จำนวน 5 ข้อ และด้านการมีส่วนร่วม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด 23 ข้อ จำนวน 5 ระดับ เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.924

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือถึงผู้อำนวยการ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา สังกัดโรงเรียนเอกชน จำนวน 3 โรงเรียน สังกัดโรงเรียนรัฐบาล จำนวน 3 โรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์และแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงการแจ้งวันเวลาที่ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อดำเนินการส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วันสำหรับการเก็บแบบสอบถามคืน จากนั้นแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 344 ชุด ส่งไปทั้งหมด 354 ชุด รวมแล้วได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 344 ชุด โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดค่าแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และการวิเคราะห์ลักษณะการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาแห่งความไว้วางใจ ด้านความเชื่อความไว้วางใจ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) จะใช้วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสหสัมพันธ์แบบบางส่วน (Partial correlation) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ในสมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 ใหญ่ มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 72.39 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.17 ตำแหน่งครู มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 77.91 และมีระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.47

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความไว้วางใจในองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.38) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.48)

ก) ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานจะเข้ามาช่วยเหลือท่าน เวลาท่านเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และท่านเชื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่ทอดทิ้งท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านเชื่อมั่นว่าจะไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข) ด้านความเชื่อความไว้วางใจ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านเชื่อมั่นว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจของหัวหน้างานจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานจะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$, $SD = 0.42$) รองลงมา คือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, $SD = 0.62$) ด้านการจัดการภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$, $SD = 0.46$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, $SD = 0.43$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.43$)

ก) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข) ด้านการจัดการภายในองค์กร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ องค์กรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านได้ทำผลงานทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรองลงมา คือ องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสรับการฝึกอบรมทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ องค์กรช่วยจัดสรรให้ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ค) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกมั่นคงกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานมีความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ง) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติและให้ความเคารพในการทำงานซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ

ท่านรู้สึกไม่กังวลที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

จ) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้สึกว่หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ท่านจึงตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จเพราะงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับความสนใจและนำไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .662$) คิดเป็นร้อยละ 43.82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรเพิ่มขึ้น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .442$) คิดเป็นร้อยละ 19.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้นด้วย ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .392$) คิดเป็นร้อยละ 15.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรด้านความเชื่อในการไว้วางใจเพิ่มขึ้น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ขอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.2

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์การด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าความไว้วางใจในองค์การเพิ่มขึ้น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นด้วยเพราะความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของบุคลากรในจังหวัดยะลาให้ดำรงอยู่ได้โดยมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากต้องปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้ รัฐบาลได้มีการแก้ไขสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ พัฒนาพื้นที่ให้เกิดปลอดภัย เข้ามาดูแลในส่วนของการสวัสดิการต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในจังหวัดยะลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อวยชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร พบว่าความไว้วางใจ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะขวัญมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากขวัญเป็นลักษณะการแสดงถึงขวัญกำลังใจความรู้สึก ความกระตือรือร้นในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขเสริม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจภายใน องค์การกับประสิทธิผลของทีมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจภายใน องค์การโดยรวมและรายด้าน

ทั้งสามด้าน (ด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความซื่อสัตย์และจริงใจ และด้านความเอาใจใส่) อยู่ในระดับสูง และ 2) ความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวม ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความ ซื่อสัตย์และจริงใจ และความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับขวัญกำลังใจและประสิทธิผลของทีมด้านการปฏิบัติงานของทีมมีผลงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมนาด (2554) ศึกษาเรื่องความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน (ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน) อยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก 2) พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น) ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 3) ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวาและความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.317, 0.320, 0.242$ และ 0.302 ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อมีความไว้วางใจในองค์กรสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย เนื่องจากทุกคนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม เพราะผู้ป่วยคือสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องดูแลรักษาให้สุดความสามารถถึงแม้ว่าจะต้องเสี่ยงด้วยปัจจัยต่างๆ ที่หลากหลาย เช่นเดียวกับในพื้นที่เสี่ยงภัยชายแดนใต้ที่บุคลากรจะต้องมีความไว้วางใจในต่อกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานของตนได้สำเร็จ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นตามด้วย ดังนั้นในองค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นต่อไปในองค์กร ได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลการ ปฏิบัติงานสูงขึ้นไปด้วย

สมมติฐานที่ 1.1 ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ความไว้วางใจเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจของบุคลากรภายในองค์กรด้วยตนเองหรือคือการที่ฝ่ายหนึ่งเต็มใจที่จะพึ่งพาอีกฝ่ายหนึ่งภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ที่เกิดขึ้นด้วยความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน แม้ว่าจะได้รับผลลัพธ์ในแง่ลบก็ตามภายหลังก็ตาม เปรียบเสมือนที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

และส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน และยังส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดยะลา นั่นคือเมื่อเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้ว ไม่ว่าทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในตำแหน่งใดก็จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความผูกพันที่แน่นแฟ้น มีความสามารถเอื้ออำนวยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย พร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์การ หากปราศจากความไว้วางใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์การจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากกว่าองค์การจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nyhan & Marlowe (1997) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและการตรวจสอบความถูกต้องของการวัดความไว้วางใจขององค์กรพบว่า เจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การเพื่อประสิทธิผลขององค์การ และผลลัพธ์ทางบวกของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจ ภายในองค์การส่งผลต่อขวัญกำลังใจการเพิ่มผลผลิตของพนักงานและความผูกพันกับองค์การอย่างเข้มแข็ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shimon, Shay, and Yehuda (2005) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจและพฤติกรรมความเป็นพลเมืองขององค์กรพบว่า เจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 ความไว้วางใจในองค์การด้านความเชื่อในการไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ความไว้วางใจด้านความเชื่อ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ อย่างมากต่อการสร้างขวัญกำลังใจของครูในจังหวัดยะลาเช่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าการทำงานในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบนั้นย่อมส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเองและบุคคลรอบข้าง ในการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าความเชื่อในการไว้วางใจ การเต็มใจยินยอมหรือเชื่อมั่นของผู้ที่ไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในการที่จะให้ผู้ที่ได้รับเกิดขวัญกำลังใจต่อการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้ตั้งไว้ในลู่ทางสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ ธวัช (2528) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมพื้นบ้าน คติความเชื่อ ในวัฒนธรรมพื้นบ้าน : คติความเชื่อ ได้กล่าวถึงความเชื่อไว้ว่า ความเชื่อ คือ การยอมรับอันเกิดอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ต่อพลังอำนาจเหนือธรรมชาติ ที่เป็นผลดีหรือผลร้ายต่อมนุษย์นั้น ๆ หรือสังคมมนุษย์นั้น ๆ แม้ว่าพลังอำนาจเหนือธรรมชาติเหล่านั้นไม่สามารถที่จะพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริง แต่มนุษย์ในสังคมหนึ่งยอมรับและให้ความเคารพเกรงกลัวสิ่งเหล่านี้ เรียกว่าความเชื่อ ความเชื่อความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shaw (1997) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างขวัญและการแก้ปัญหาขององค์กรแบบมีส่วนร่วมโดยใช้เทคนิค KWDL (การจัดระบบข้อมูล มีระดับขั้นตอนการคิด

อย่างเป็นระบบ เพื่อดึงมาใช้ภายหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ) พบว่า บุคคลทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แล้ว สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ สุขกาย สุขสบายใจ ในการทำงานซึ่งความรู้สึก ดังกล่าวจะเกิดขึ้น เพราะขวัญที่ดีจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นพลังผลักดันให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีหรือรันทดในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ หากคนในองค์กรได้รับความพอใจ ได้รับความยุติธรรม ได้รับการพัฒนา มีขวัญกำลังใจ ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรแล้ว ก็จะเกื้อหนุนและส่งเสริมให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขเสริม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจภายใน องค์กรกับประสิทธิผลของทีมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจภายในองค์กร คือความเชื่อในการไว้วางใจที่เกิดจากบุคคลากรรู้สึกต่อองค์กร ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความซื่อสัตย์และจริงใจ และด้านความเอาใจใส่ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จึงส่งผลในผลของการทำงานออกมามีประสิทธิภาพที่ดี และสอดคล้องกับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลงานจากการวิจัยผู้วิจัยสามารถประเมินผลข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลการศึกษาวิจัย ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่าด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 4 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากมีการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปพัฒนาและเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวให้สูงขึ้น ดังนั้นควรจัดหาและให้บริการข้อมูล วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น ควรมีการตรวจสอบ วัสดุ ครุภัณฑ์ ในทุกๆ เดือน หรือกำหนดอายุการใช้งานของแต่ละชิ้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

5.3.1.2 จากผลการศึกษาวิจัย ความไว้วางใจในองค์กรด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านเชื่อมั่นว่าจะไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทำให้เห็นว่า ความไว้วางใจในการทำงานเป็นทีมนี้ยังค่อนข้างต่ำ อาจเป็นผลมาจากหลายปัจจัย

เช่น รูปแบบการทำงาน อุปนิสัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นต้น ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมภายในเพื่อสร้างความสามัคคีเพื่อละลายพฤติกรรมด้านลบที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้แต่ละบุคคลกล้าที่จะคิดกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น กล้าลงมือทำเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ถึงแม้ผลลัพธ์ของงานจะมีความผิดพลาดก็ตาม เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี การอบรมละลายพฤติกรรมสร้างความสามัคคีในการทำงาน เป็นต้น

5.3.1.3 จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้เห็นว่าเจตนาธรรมของการไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญเพราะบุคลากรในจังหวัดยะลานั้นอยู่ในพื้นที่เสี่ยง จำเป็นต้องพึ่งพาอีกฝ่ายหนึ่ง ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยความรู้สึกลดถอย แม้ว่าจะได้รับผลลัพธ์ในแง่ลบก็ตามมาภายหลังก็ตาม ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้มีความรู้สึกลดถอยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การเดินทางไปและเดินทางกลับในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น ความพึงพอใจต่อนโยบายของภาครัฐของครูให้มากที่สุด เพื่อความไว้วางใจของครูที่มีความสัมพันธ์ต่อขวัญกำลังใจเชิงบวกในการทำงานต่อไป

5.3.1.4 จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าด้านความเชื่อความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้เห็นว่าบุคลากรในจังหวัดยะลามีความเชื่อ ความไว้วางใจในการทำงานของคนในพื้นที่ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ทำให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาของภาครัฐ เช่น ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง สวัสดิการต่อตัวบุคคลและครอบครัว อุปกรณ์ทางการศึกษาที่เพียงพอต่อความต้องการของการเรียนการสอน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในอนาคต เป็นต้น ที่จะส่งผลให้ครูในจังหวัดยะลามีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มขอบเขตงานวิจัยไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำผลงานวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมและพัฒนาต่อไป

5.3.2.2 ควรเพิ่มทำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือใช้วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพถึงพฤติกรรมความไว้วางใจ และขวัญกำลังใจ ในส่วนรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกมาใช้ในการพัฒนาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัญชลิกา ทองอยู่. ขวัญและกำลังใจในการทำงานของลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์).

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.

เกศินี มั่นปาน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552.

ขวัญใจ ไหลนอก. การศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษา นอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). ชัยภูมิ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 2554.

จักรกฤษ ชัยเสนา. ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร ชั้นประทวนสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 8 จังหวัดขอนแก่น. สารนิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, 2556.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์ดี, 2541.

ชิดชนก ราธิมมูลา. ศึกษาขบวนการแบ่งแยกดินแดนและการก่อการร้ายในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย. เอกสารถ่ายสำเนา, 2548.

ชมนาด ฉางวัง. ความไว้วางใจในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.

โชติกา กันทะกัน. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามไฮเทคพรี ซีซั่นโปรดักส์ จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.

ณัฐพล ชันชไชย. การสร้างมาตรวัดกำลังใจ. รายงานวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2561.

ธวัช ปุณโณทก. วัฒนธรรมพื้นบ้าน คติความเชื่อ ในวัฒนธรรมพื้นบ้าน :คติความเชื่อ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร, 2528.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2557.

พรนพ พุกกะพันธุ์. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, 2544.

พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2524.

พิชุตม์ นีรสิงห์. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.

เพิ่มเกียรติ สุวรรณสีลศักดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, 2551.

บุญมา อัครแสง. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552.

ปณต สิงห์สุขโรจน์. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี, 2547.

ปรีรัตน์ ชาวไทย. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลท่าใหม่อำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554.

ยุทธ ไกยวรรณ. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ, 2548.

วโรดม ศรีตระกูล. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

วรรณชัย นิลบุตร. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

วิจิตร อาวะกุล. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.

- ศจี อนันต์นพคุณ. กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา : ชลบุตรกราฟฟิค, 2542.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ศิริลักษณ์ ศรีทอง. ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.
- ศูนย์ข่าวภาคใต้. บันทึกครูได้ในวันครูปี 61 สูญเสีย 184 ชีวิตกับอีก 2 เรื่องที่อยากขอ. [สืบค้นวันที่ 20 เมษายน 2562]. จาก https://www.isranews.org/content-page/67-south-slide/62783-teacher_62783.htm, (2561). [ออนไลน์].
- สินชัย ผุควาริ. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ข้าราชการทหารชั้นประทวน ส่วนบัญชาการ กรมแผนที่ทหาร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบัน ราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้งจำกัด, 2546.
- สุพิชญา ชีระกุล. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. สมุทรปราการ : ขนิษฐการพิมพ์, 2522.
- สุทธนา สุนทรสถิตย์. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การของบุคลากรเทศบาลนครปทุม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556.
- สุริยา มนตรีภักดิ์. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้อบังคับคุรุสภา 2548 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1. สารนิพนธ์กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.
- เสนาะ ดิยาว. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532.
- อวยชัย ขบา. ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2548.
- อรุณี บุญประเสริฐ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานกวาดถนน ของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519.

อุทุมพร แก้วขุนทด. ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเนตบีเคเค จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์, 2531.

อุษณีย์ ส่งเสริมพงษ์. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

ภาษาอังกฤษ

Boyd and Michael. Task and Goal Perspectives in Organized Youth Sport. NASPSA Conference (1990. Houston. texas). International Journal of Sport Psychology, 25(4), 411 - 424. 1994.

Cook, J. and Wall, T. New work attitude measures of trust organizational commitment and need non-fulfillment. Journal of Occupational Psychology, 53, 39-52. 1998.

Covey, Stephen R. The 8th Habit : From Effectiveness to Greatness. New York : Simon & Schuster, 2004.

Davis, R. C. Foundamental to Top Management. New York: Harpen & Brothers, 1951.

D Harrison McKnight; Larry L Cummings; Norman L Chervany. Initial trust formation in new organizational relationships. Academy of Management. The Academy of Management Review; Jul 1998; 23, 3; ABI/INFORM Global. pg. 473. 1998.

Flippo, E. B. Principles of Personnel Management. New York: McGraw Hill Book, 1971.

George N. Root III. Hairy root type plant in vitro systems as sources of bioactive substances. Appl. Microbiol. Biotechnol, 2018. 24:1175-85.

Golembiewski, R. T. and McConkie, M. The centrality of interpersonal trust in group processes. In C. L. Cooper (Ed.), Theories of group processes (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons, 1975.

Galford, R. and Drapeau, A. The Trusted Leader: Bringing Out the Best in Your People and Your Company. The Free Press, 2002.

- Jennings, E. and Tvaruzka, K. Building Staff Morale and Creating a Positive Workplace. Retrieved from www.sciencedirect.com, 2013.
- Korsgaard, M. A., Brodt, S. E. and Whitener, E. M. Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context. Journal of Applied Psychology, 87, 312–319. 2002.
- Laka-Mathebula, M. R. Modeling the relationship between organizational commitment, leadership styles. human resource management practices and organizational trust. Unpublished doctoral dissertation, University of Pretoria, Pretoria, South Africa, 2002.
- Lewis, J.D. and Weigert, A. Trust as a social reality Social Forces. Social Forces, 1985.
- Lyman, A. The trustworthy leader: Leveraging the power of trust to transform your organization. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2012.
- Marshall, E. M. Building trust at the speed of change: The power of the relationship – based corporation. New York : Amacom, 2002.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. and Schoorman, F. D. An Integrative Model of Organizational Trust. The Academy of Management Review, 20(3), pp 709-734, 1995.
- Mink, O.G., Owen, K.Q. and Mink, B.P. Developing high-performance people : The art of coaching. Reading, Massachusetts : Addison-Wesley, 1993.
- Morgan. and Hunt. The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing, 58(3), 20-38. 1994.
- Negro, F. A. Public personnel administration. New York: Harcourt, Brace Et World, 1968.
- Nyhan, R. C. and Marlowe, H. A. Development and psychometric properties of the organisational trust inventory. Evaluation Review, 1997. 21:614-635
- Reynolds, L.J. Successful Site-Based Management : A Practice Guide. California : Corwin Press, 1997.
- Robinson. Family characteristics and adolescents substance use. Adolescence, 1996.
- Rotter, J. B. Generalized expectancies for interpersonal trust. American Psychologist, 1971.
- Shaw, Jean M.; Chambless, Martha S. and Chessin, Debby A. Cooperative Problem Solving : Using K-W-D-L as an Organization Technique. Retrieved April 23, 2009, from http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single_ftPES, 1977.

- Shimon, L. D., Shay, S. T. and Yehuda, B. Testing the causal relationships between procedural justice, trust and organizational citizenship behavior, 2005.
- Yamane, T. Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd. New York.: Harper and Row Publications, 1973.
- Webster. Webster's New word Dictionary. New York: Compact School the World, 1968.
- Wilcox, H. D. The Relationship between the Teachers, Perception of The High School Principle's Leadership Style and the Correlates Job Satisfaction and Morale. Dissertation Abstracts International, 28 (6), 3079 – A. 1993.
- Wong, Y. T., Ngo, H. Y. and Wong, C. S. Affective Organizational Commitment of Workers in Chinese Joint Ventures. Journal of Managerial Psychology, 17, 580-598. 2002.
- Worlitzsch, A. Development and validation of a trust evoking behavior scale. Master's thesis, Psychology, Behavioural Science, University of Twente, 2013.
- Yildiz, L. M. and Ayla, Z. O. Narcissism as a Moderator of the Relationship between Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour. International Journal of Business and Social Science, 3(21), p212. 2012.
- Yoder, Dale. Personnel Principles and Policies. Tokyo: Maruzen Company Ltd, 1959.
- Zucker, L.G. The Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure. Research in Organizational Behavior, 8, 53-111. 1986.

ภาคผนวก ก

- รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามสารนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. รองศาสตราจารย์ ชวนีย์ พงศาพิชญ์
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ทว.อ.ร.ร./2562 วันที่ 24 มกราคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวกิตติยวดี หนูเทพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา" โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนท์รัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.วัชรวิ โพสาทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

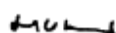
ที่... ศป. ๐๕๐ / 2562 วันที่ 24 มกราคม 2562

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ขวณีย์ พงศาพิชญ์

ด้วย นางสาวกิตติยวดี หนูเทพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา" โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนท์รัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้ นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง



(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป ๐๖๑ / 2562 วันที่ 14 มกราคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นางสาวกิตติยวดี หनुเทพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา" โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

—

(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

เกณฑ์การให้คะแนน

- +1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
ด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ			
1	ท่านสามารถหรือเชื่อมั่นได้ว่าหัวหน้าจะเข้ามาช่วยได้ เวลา ท่านเกิดปัญหา	1	ผ่าน
2	ท่านเชื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงานร่วมกัน เพื่อ ร่วมงานนั้นจะไม่ทิ้งเรา	1	ผ่าน
3	เมื่อท่านประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือโดยไม่ต้อง ร้องขอ	1	ผ่าน
4	ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะรับฟัง ข้อเสนอแนะของท่าน	0.67	ผ่าน
5	ท่านเชื่อมั่นว่าจะไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงาน ผิดพลาด	1	ผ่าน
6	ท่านเชื่อว่าเมื่อมีการทำงานผิดพลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่โยนความผิดให้ท่านเพียงผู้เดียว	1	ผ่าน
ด้านความเชื่อความไว้วางใจ			
7	ท่านเชื่อมั่นว่าในการตัดสินใจของหัวหน้างาน ว่าการตัดสินใจ จะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร	1	ผ่าน
8	ท่านเชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหาร ว่านโยบายนี้จะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อตัวท่าน บุคลากร หรือต่อส่วนรวม	1	ผ่าน
9	หัวหน้าเห็นความสามารถของท่านจึงมอบหมายงาน ต่าง ๆ ให้กับท่าน	0.33*	ตัดออก

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ค่า IOC	หมายเหตุ
10	ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานจะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตัวเอง	1	ผ่าน
11	ท่านเชื่อมั่นว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้งานประสบความสำเร็จ	0.67	ผ่าน
12	ท่านมั่นใจว่าเชื่อว่าองค์กรของท่านจะสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้	1	ผ่าน

* หมายถึง (มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ตารางที่ ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติ

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	IOC	หมายเหตุ
ด้านคำตอบแทนที่เป็นธรรม			
1	ท่านได้รับคำตอบแทนอย่างคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	1	ผ่าน
2	เมื่อเดือนร้อนท่านสามารถพึ่งพาอาศัยจากสวัสดิการขององค์กรได้	0.33*	ตัดออก
3	ท่านได้รับคำตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณ์ปัจจุบัน	1	ผ่าน
4	ท่านได้รับคำตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมี	1	ผ่าน
5	การเบิกจ่ายเงิน เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร เงินทดรองจ่าย เป็นต้น มีความสะดวกรวดเร็ว	0.00*	ตัดออก
ด้านการจัดการภายในองค์กร			
6	องค์กรมีการวางแผนงานที่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์	1	ผ่าน
7	องค์กรมีการประสานงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	1	ผ่าน
8	องค์กรช่วยจัดสรรให้ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร	1	ผ่าน
9	องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสรับการฝึกอบรมทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้	1	ผ่าน

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	IOC	หมายเหตุ
10	องค์กรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านได้ทำผลงานทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ	1	ผ่าน
11	ท่านรู้สึกมั่นคงกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	1	ผ่าน
12	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าในอนาคต	1	ผ่าน
13	ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป	1	ผ่าน
14	วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากมีการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	1	ผ่าน
15	โรงเรียนของท่านมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด	1	ผ่าน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก			
16	ในการทำงานท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา	1	ผ่าน
17	ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค	1	ผ่าน
18	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติและให้ความเคารพในการทำงานซึ่งกันและกัน	1	ผ่าน
19	ท่านรู้สึกไม่กังวลที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	1	ผ่าน
20	ท่านได้รับคำชมเชย และยกย่องจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานสำเร็จ	0.67	ผ่าน
ด้านการมีส่วนร่วม			
21	ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	1	ผ่าน
22	ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำนโยบาย เพื่อพัฒนาองค์กร	1	ผ่าน
23	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับความสนใจและนำไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร	1	ผ่าน

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	IOC	หมายเหตุ
24	ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จเพราะงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร	1	ผ่าน
25	ท่านรู้สึกว่หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ท่านจึงตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด	1	ผ่าน

* หมายถึง (มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา)

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

ความไว้วางใจในองค์กร

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของความไว้วางใจในองค์กร

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านเจตนารมณ์แห่งความไว้วางใจ			
1	ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้าจะเข้ามาช่วยเหลือท่าน เวลาท่านเกิดปัญหา	.303	.885
2	ท่านเชื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่ทอดทิ้งท่าน	.420	.877
3	เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ	.530	.871
4	ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานจะรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน	.642	.864
5	ท่านเชื่อมั่นว่าจะไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงานผิดพลาด	.699	.860
6	ท่านเชื่อว่าเมื่อมีการทำงานผิดพลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่โยนความผิดให้ท่านเพียงผู้เดียว	.577	.868
ด้านความเชื่อความไว้วางใจ			
7	ท่านเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจของหัวหน้างานจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร	.603	.866
8	ท่านเชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหารว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวท่าน บุคลากร หรือต่อส่วนรวม	.759	.854

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
9	ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานจะไม่นำผลงานของท่านไป เป็นผลงานของตัวเอง	.558	.870
10	ท่านเชื่อมั่นว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้งานประสบความสำเร็จ	.784	.855
11	ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านจะสามารถนำเสนอข้อมูล ข่าวสารด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้	.601	.866

ตารางที่ ค-2 ค่าความเชื่อมั่นของความไว้วางใจในองค์กรทั้งรายด้านและภาพรวม

ความไว้วางใจในองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้านเจตนาธรรมแห่งความไว้วางใจ	.771
ด้านความเชื่อความไว้วางใจ	.855
ภาพรวม	.878

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ค-3 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม			
1	ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	.640	.915
2	ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพใน ภาวะการณ์ปัจจุบัน	.544	.920
3	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมี	.575	.921
ด้านการจัดการภายในองค์กร			
4	องค์กรมีการวางแผนงานที่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์	.647	.919
5	องค์กรมีการประสานงานที่เป็นระบบและมี ประสิทธิภาพ	.547	.921
6	องค์กรช่วยจัดสรรให้ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวน บุคลากร	.601	.920
7	องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสรับการฝึกอบรม ทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้	.475	.922
8	องค์กรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านได้ทำผลงาน ทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ	.545	.921
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย			
9	ท่านรู้สึกมั่นคงกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่	.649	.919
10	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านอยู่มีความก้าวหน้าในอนาคต	.579	.920
11	ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป	.325	.924
12	วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	.316	.924

ตารางที่ ค-3 (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
13	โรงเรียนของท่านมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด	.532	.921
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก			
14	ในการทำงานท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา	.632	.919
15	ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค	.714	.917
16	ท่านรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติและให้ความเคารพในการทำงานซึ่งกันและกัน	.689	.918
17	ท่านรู้สึกไม่กังวลที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	.636	.919
18	ท่านได้รับคำชมเชย และยกย่องจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานสำเร็จ	.588	.920
ด้านการมีส่วนร่วม			
19	ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	.258	.925
20	ท่านมีโอกาสดำเนินการตามความคิดเห็นในการจัดทำนโยบายเพื่อพัฒนาองค์กร	.583	.920
21	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับความสนใจและนำไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร	.832	.915
22	ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จเพราะงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร	.794	.916
23	ท่านรู้สึกว่าหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ท่านจึงตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด	.797	.916

ตารางที่ ค-4 ค่าความเชื่อมั่นของขั้วยุดำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและภาพรวม

ขั้วยุดำลังใจในการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	.702
ด้านการจัดการภายในองค์กร	.726
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	.740
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเชิงบวก	.891
ด้านการมีส่วนร่วม	.822
ภาพรวม	.924

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา”

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวกิตติวดี หนูเทพ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา” ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ดังนั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจและตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบคำถามแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- | | |
|--|--------------|
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 6 ข้อ |
| ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร | จำนวน 11 ข้อ |
| ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน | จำนวน 23 ข้อ |

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวกิตติวดี หนูเทพ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

โทร. 087-395-0089

โปรดพลิกด้านหลังค่ะ ➡

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร ภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. รายได้ (บาท/เดือน)
☐ น้อยกว่า 15,000 ☐ 15,000 - 20,000 ☐ 20,001 - 30,000
☐ 30,001 - 40,000 ☐ 40,001 - 50,000 ☐ มากกว่า 50,000
5. ตำแหน่ง
☐ ผู้อำนวยการ ☐ รองผู้อำนวยการ ☐ ครู
☐ ครูผู้ช่วย ☐ ครูอัตราจ้าง ☐ พนักงานราชการ
☐ ลูกจ้างประจำ ☐ ลูกจ้างชั่วคราว ☐ อื่นๆ ระบุ.....
6. ระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษานี้
☐ < 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ให้
เลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้าจะเข้ามาช่วยเหลือท่าน เวลาท่านเกิดปัญหา					
2. ท่านเชื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่ทอดทิ้งท่าน					
3. เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ					
4. ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะรับฟังข้อเสนอแนะของท่าน					
5. ท่านเชื่อมั่นว่าจะ ไม่ถูกเพื่อนล้อเลียนหรือวิจารณ์เมื่อทำงานผิดพลาด					
6. ท่านเชื่อว่าเมื่อมีการทำงานผิดพลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานจะไม่โยนความผิดให้ท่านเพียงผู้เดียว					
7. ท่านเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจของหัวหน้างานจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร					
8. ท่านเชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหารว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวท่าน บุคลากร หรือต่อส่วนรวม					
9. ท่านมั่นใจว่าเพื่อนร่วมงานจะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตัวเอง					
10. ท่านเชื่อมั่นว่าการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้งานประสบความสำเร็จ					
11. ท่านมั่นใจว่าองค์กรของท่านจะสามารถนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้วยความถูกต้องและเชื่อถือได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณ์ปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ที่ท่านมี					
4. องค์การมีการวางแผนงานที่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์					
5. องค์การมีการประสานงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ					
6. องค์การช่วยจัดสรรให้ปริมาณงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร					
7. องค์การสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสรับการฝึกอบรมทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้					
8. องค์การสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านได้ทำผลงานทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ					
9. ท่านรู้สึกมั่นคงกับหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่					
10. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่มีความก้าวหน้าในอนาคต					
11. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม ไม่แออัดจนเกินไป					
12. วัสดุ ครุภัณฑ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เนื่องจากมีการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
13. โรงเรียนของท่านมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด					
14. ในการทำงานท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา					
15. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค					
16. ท่านรู้สึกสบายใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติและให้ความเคารพในการทำงานซึ่งกันและกัน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
17. ท่านรู้สึกไม่กังวลที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เพราะท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านได้รับคำชมเชย และยกย่องจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานสำเร็จ					
19. ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน					
20. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นในการจัดทำนโยบายเพื่อพัฒนาองค์กร					
21. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับความสนใจและนำไปสู่การพัฒนา/ปรับปรุงองค์กร					
22. ท่านตั้งใจทำงานให้สำเร็จเพราะงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร					
23. ท่านรู้สึกว่าหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ท่านจึงตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีที่สุด					

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวกิตติวดี หนูเทพ
 ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

วันเดือนปีเกิด

เกิดเมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2537

ประวัติการศึกษา

พ.ศ 2554 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย โรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา

พ.ศ 2559 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมพอลิเมอร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ