

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อ
ผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

ผู้เขียน

นางสาวศิริลักษณ์ ศรีทอง

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาค่าเฉลี่ยของหลัก 4 แก่นแห่งความไว้วางใจที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจาก “บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” ในส่วนสำนักงาน จำนวน 48 คน และในฝ่ายการผลิต จำนวน 270 คน รวม 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด คือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (2) แบบวัดความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาตามหลักการ 4 แก่นแห่งความไว้วางใจ ในทฤษฎีของ Stephen R. Covey ซึ่งได้แก่ การวัดพื้นฐานความไว้วางใจด้านความมีบูรณาภาพของผู้บังคับบัญชา, การวัดพื้นฐานความไว้วางใจด้านการมีเจตนาดีของผู้บังคับบัญชา, การวัดการมีความสามารถในงานที่ทำของผู้บังคับบัญชา และการวัดการมีผลการทำงานในอดีตที่ผ่านมาของผู้บังคับบัญชา (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการ 4 แก่นแห่งความไว้วางใจ ตามทฤษฎีของ Stephen R. Covey สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การมีหลัก 4 แก่นแห่งความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานทุกด้านดังนี้คือ ในเกณฑ์ที่ 1 ด้านความมีบูรณาภาพ พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูงมากในแบบสอบถามที่ใช้วัด, ส่วนเกณฑ์ที่ 2 ด้านการมีเจตนาดี เกณฑ์ที่ 3 ด้านการมีความสามารถในงานที่ทำและเกณฑ์ที่ 4 ด้านการมีผลงานในอดีตที่ผ่านมา พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยในแบบสอบถามคือ มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูง

เหตุที่พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกเห็นด้วยกับแบบสอบถามหรือมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูงนั้น เพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ที่มีอายุงานเฉลี่ย 1-2 ปี และเป็นพนักงานฝ่ายผลิต ดังนั้นจึงมีระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีอายุงานสูงและมีอายุที่มากกว่าประกอบกับอาศัยประสบการณ์ทำงานที่สะสมมาจากการเป็นพนักงานจนได้ปรับเลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไว้วางใจในความสามารถและเชื่อถือในผลงานอดีตที่ผ่านมา จึงยอมปฏิบัติตามคำสั่งเป็นอย่างดี และเป็นตัวอย่างที่ช่วยสร้างแรงผลักดันให้ทำงานได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความไว้วางใจของพนักงาน ดังนี้ การมีเพศและตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านความมีบุรณภาพของผู้บังคับบัญชาและด้านความสามารถในงานที่ทำของผู้บังคับบัญชา, การมีอายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Independent Study Title	Factor Affecting Employees' Trust on Supervisors in Northern Industrial Estate
Author	Ms.Siriluck Sritong
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Seksin Srivatananukulkit

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to study the quad core means of trust which has some statistical significance; and 2) to study factors affecting employees' trust on supervisors. The study involved selecting 48 staffs from the office department and 270 staffs from the production department totaling 318 staffs in one of the company at Northern Industrial Estate. The study uses several methods to find out the results. These include 1) questionnaire asking factors affecting employees' trust; 2) employees' trust measurement test according to quad core means of trust by Stephen R. Covey; that is, the measurement of the supervisors' integrity, the measurement of the supervisors' attitude, the measurement of the supervisors' talent in job handling, and the measurement of the supervisors' previous talent in job handling; and 3) questionnaire about quad core means of trust by Stephen R. Covey, tallying and tabulating the data looking for frequency, means, percentage and standard deviation.

The results of this study indicate that the supervisors' having the quad core means of trust affect employees' trust in every aspect. In the supervisors' integrity, the level of trust the majority of the staffs has is very high. In the supervisors' attitude, the level is considerably high, whereas in the supervisors' talent in job handling both now and in the past, the level is high.

The reasons that the level of trust the majority of the staffs has is very high because such staffs are only work here on average 1 to 2 years and most are from the production department. Therefore, they look up to the supervisors who mostly have longer working time on average than

them with a lot of experiences as well. This is one factor affecting the employees' trust on supervisors making a lot of work moving forward.

The overall independent factors affecting employees' trust on supervisors are different genders and ranks of the position, thereby level of employees' trust on supervisors shows statistical significance. In other aspects, such as the supervisors' integrity and talent of job handling, age, level of education, time on work on average as well as income on average, level of employees' trust on supervisors does not show statistical significance.