

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งการดำรงอยู่ขององค์กรนั้น ต้องประกอบด้วยสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรที่เข้มแข็ง อันจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในทุกระดับ และในโครงสร้างทางการบริหารในปัจจุบันมักจะเป็นโครงสร้างในลักษณะแบนราบ เพื่อความคล่องตัวทางการจัดการและสะดวกรวดเร็วต่อการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ ทำให้ในปัจจุบันการทำงานต่างๆ ภายในองค์กรต้องมีการทำงานเป็นทีม และมีแนวโน้มมีการพึ่งพาอาศัยกันมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน องค์กรก็มีความหลากหลายในองค์ประกอบของการทำงานมากขึ้นไปด้วย (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน, 2552 : 15) สิ่งที่จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีสิ่งทีเรียกว่า “ความไว้วางใจ” ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานภายในองค์กรต้องมีความไว้วางใจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันของสมาชิกในองค์กร (Whitener, Brodt, Korsgaard and Werner, 1998 : 107, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 24) โดย ชอว์ (Shaw, 1997, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 24) เห็นสอดคล้องว่า ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจยังเป็นส่วนผสมในชีวิตขององค์กร กล่าวคือ เป็นเหมือนน้ำมันที่คอยหล่อลื่นชะลอการฝืดของชิ้นส่วนต่างๆ และเป็นตัวเชื่อมส่วนที่แตกต่างกัน เข้าไว้ด้วยกันเป็นตัวเร่งให้การกระทำสะดวกมากยิ่งขึ้น ความไว้วางใจจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก จะช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันสมาชิกแต่ละคนต่างก็มีความคิดความเชื่อ ค่านิยมและบุคลิกภาพที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น ความไว้วางใจจะทำให้เกิดความร่วมมือในสถานะการทำงานที่บุคคลที่แตกต่างกัน สามารถมาทำงานร่วมกันได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรมีความต้องการเพื่อความคล่องตัวในการบริหาร และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

จากสถานการณ์ในปัจจุบันข้างต้นนั้น องค์กรต่างๆ ควรให้ความสำคัญกับความไว้วางใจที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชน การทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความร่วมมือร่วมใจกันที่จะปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีความไว้วางใจกัน ร็อบบินส์ (Robbins, 2000) กล่าวว่า ความไว้วางใจ (Trust) เป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ความสัมพันธ์ภายในองค์กรดีขึ้น สมาชิกในกลุ่มจะร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน บุคคลจะมีความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับลูห์แมนน์ (Luhmann, 1979)

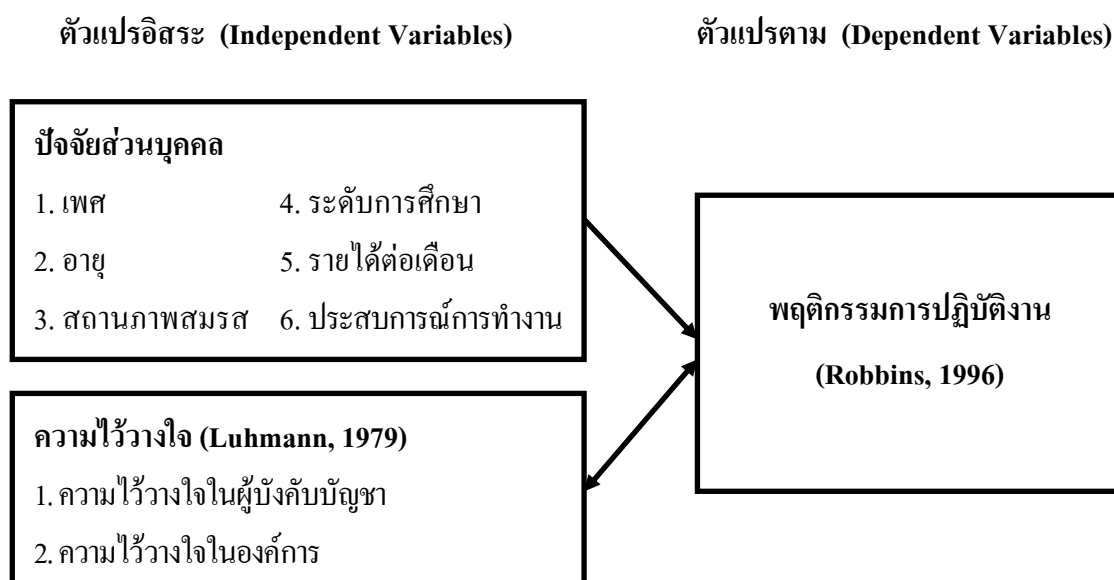
ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในเครือข่าย และสามารถบริหารภาวะวิกฤต ช่วยลดความขัดแย้งและลดต้นทุนได้ นอกจากนี้ ความไว้วางใจยังก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของพนักงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของชมนาด ฉางวัง (2554) และศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ (2554) พบว่า ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ การมีบรรยากาศของความไว้วางใจกันในระดับสูง ช่วยให้เกิดบรรยากาศของการเปิดเผย จริงใจ และยอมรับซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขาย เพราะส่วนใหญ่พนักงานในกลุ่มนี้มีการเปลี่ยนบริษัทไปอยู่ในบริษัทที่เป็นคู่แข่งค่อนข้างบ่อย โดยสิ่งที่จะช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขายยังคงอยู่กับบริษัทได้ อาจเป็นเรื่องของผลตอบแทน ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานไม่รู้สึกถูกเอาเปรียบจากหัวหน้าและจากองค์กรในด้านผลตอบแทน และความไว้วางใจดังกล่าวก็จะส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งไม่มีความรู้สึกอยากจะลาออกจากองค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาเรื่องความไว้วางใจ ทั้งความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน อันจะเป็นผลดีในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ที่จะสร้างให้เกิดความไว้วางใจขึ้นในทุกระดับ พร้อมทั้งรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจากความไว้วางใจและผลกระทบต่างๆ อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับเปลี่ยนพนักงานให้มีความไว้วางใจให้เป็นไปในทางเดียวกัน ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

### 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน) ต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกัน

2. ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านตัวแปร** เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัยดังนี้

#### 1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

##### 1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส

- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- ประสบการณ์การทำงาน

#### 1.1.2 ความไว้วางใจ ประกอบด้วย

- ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา
- ความไว้วางใจในองค์กร

#### 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- การขาดงานและเวลาในการทำงาน
- การลาออกจากงาน
- การเพิ่มผลผลิต
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขาย ปี พ.ศ. 2560 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 800 คน และได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขายในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 280 คน

**3. ขอบเขตด้านระยะเวลา** โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน 2560 โดยเริ่มส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บกลุ่มตัวอย่างในเดือนเมษายน 2560 ระยะเวลาในการวิจัย 6 เดือน

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นประโยชน์ในการฝึกอบรมพัฒนาความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
2. เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กรอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ 87/1 อาคาร ออลซีชั่น เพลส, แคพพิเทิลทาวเวอร์ ชั้น 19 ถนนวิทยู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายขายของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

**ความไว้วางใจ** หมายถึง เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำให้กับอีกบุคคลหรือกลุ่มอื่นๆ หรือเป็นการแสดงความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้ ประกอบด้วย

1. **ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง โดยแสดงความเชื่อมั่น ความรู้สึกและการกระทำของตนต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเอง พร้อมทั้งจะรับความเสี่ยงและผลกระทบในทางลบ เพราะรู้สึกไว้วางใจผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเองว่าจะกระทำในสิ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเอง หรือปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองคาดหวังหรือเชื่อมั่นว่าสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้ เช่น การรายงานข้อผิดพลาดหรือสาเหตุของปัญหาในงานต่อผู้บังคับบัญชา แม้ว่าจะได้รับคำตำหนิหรือแสดงความคิดเห็นในงาน แม้ความคิดเห็นนั้นจะไม่ได้ได้รับความสนใจหรือแสดงความต้องการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์และรู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้ในยามคับขัน เป็นต้น

2. **ความไว้วางใจในองค์กร** หมายถึง ระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อองค์กร แสดงถึงความเชื่อมั่น ความรู้สึกและการกระทำของตนต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดว่าองค์กรมีระบบกระบวนการบริหารจัดการที่ดี เช่น องค์กรมีกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ดี องค์กรมีการสรรหาและบรรจุพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน มีระบบข้อมูล ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และกระบวนการต่างๆ ที่ดี เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้สึกหรือความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เช่น องค์กรปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่บุคลากรทุกคน องค์กรมีความสนใจ ห่วงใยอาทร และคิดคำนึงถึงอนาคตที่ดีของบุคลากรในองค์กรพูดแต่ความจริง เป็นต้น

**พฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย

1. **ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน** หมายถึง พนักงานมาปฏิบัติงานตามวันเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่มีความจำเป็น มาทำงานทันเวลาเข้างาน และไม่หาโอกาสหลีกเลี่ยงที่จะไม่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. **ด้านการลาออกจากงาน** หมายถึง พนักงานไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร แม้จะมีปัญหากับแผนกที่ตนสังกัดอยู่ หรือเมื่อมีโอกาสย้าย แต่พนักงานยังคงปฏิบัติงานที่เดิมอยู่

3. **ด้านการเพิ่มผลผลิต** หมายถึง พนักงานมีประสิทธิผล อันเป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ อันเป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

4. **ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน