

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้พิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอต่อหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

- 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ
- 2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
- 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน

2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

ลูห์แมนน์ (Luhmann, 1979) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึงรูปแบบความไว้วางใจ คือ 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 2) ความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้ โดยผลงานของลูห์แมนน์ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์กร (Organizational trust) เป็นระบบขององค์กรที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร ซึ่งลูห์แมนน์ได้จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์กร แม้ว่าเขาจะเสนอว่า ความไว้วางใจก่อให้เกิดกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม จึงได้จำแนกความไว้วางใจออกเป็น 1.1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล เป็นการวัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และ 1.2) ความไว้วางใจในระบบ (ความ

ไว้วางใจในองค์กร) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม และในการศึกษาความไว้วางใจทั้ง 2 มิติ ถือเป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์อย่างเสมอภาคระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ย่อมส่งผลถึงความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ที่ถือเป็นแก่นของสัมพันธภาพทั้งหลายที่ช่วยยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกัน ด้วยความรู้สีกมั่นคงปลอดภัย บรรยากาศของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน จะทำให้ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตามแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของลูห์แมนน์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความไว้วางใจ ประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร
2. ความไว้วางใจ เป็นการแสดงถึงการมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่น เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี
3. บรรยากาศของความไว้วางใจที่เกิดขึ้น จะทำให้นักคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ทั้งยังมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

การนำแนวคิดและทฤษฎีความไว้วางใจของลูห์แมนน์ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาและตัวองค์กรเอง เมื่อเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็ย่อมแสดงถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีและเหนียวแน่น สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นความไว้วางใจเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จึงเป็นการง่ายที่จะบุคคลมีส่วนร่วมในการทำงาน ตั้งใจทำงาน เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ได้ทำการพิจารณาจากการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กรของโรบบินส์ (Robbins, 1996, อ้างถึงในนุชรา โพธิ์งาม, 2549 : 27-28) โดยขอบเขตของพฤติกรรมองค์กร ประกอบด้วย การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- (1) การเพิ่มผลผลิต เป็นการวัดการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพ นั่นคือการบรรลุตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพ นั่นคือการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

(2) การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้ เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

(3) การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

(4) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติ ไม่ใช่พฤติกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

ความหมายของความไว้วางใจ

หากกล่าวถึงคำว่าความไว้วางใจ พบว่ามีนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายหรือนิยามไว้มากมาย ดังนี้

ร็อตเตอร์ (Rotter, 1971, อ้างถึงในอุษุมพร แก้วขุนทด, 2550) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อคำพูด คำสัญญาทั้งที่เป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นว่าเชื่อถือได้

โกเล็มเบียสกี และแม็คคองกี (Golembiewski and McConkie, 1975, อ้างถึงในเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552 : 14) นิยามความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจแสดงถึงการพึ่งพาอาศัยกันหรือความมั่นใจในบางสถานการณ์ ความไว้วางใจสะท้อนให้เห็นความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก ความไว้วางใจแสดงถึงความเสี่ยงบางประการต่อความคาดหวังของสิ่งที่ได้รับ และความไว้วางใจแสดงถึงบางระดับของความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์

คูก และวอลล์ (Cook and Wall, 1980, อ้างถึงในพิเชษฐ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 13) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นการที่บุคคลยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำกับบุคคลอื่น ด้วยเจตนาหรือความตั้งใจที่ดี ซึ่งเป็นผลจากความมั่นใจในคำพูดหรือการกระทำของบุคคลนั้น

แฟร์โฮล์ม (Fairholm, 1994, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 13) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์ที่มีความเสี่ยง แต่เป็นสิ่งจำเป็น เมื่อเรามีความไว้วางใจในตัวบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งของ แสดงว่า เราเชื่อในความเชื่อถือได้ของบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งของนั้นๆ เมื่อมีความไว้วางใจผู้อื่นเกิดขึ้น เราจะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นด้วยความเชื่อมั่น แม้ว่าจะไม่มีข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับบุคคลนั้นๆ อย่างครบถ้วน

มิชรา (Mishra, 1996, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 13) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใยและมีความน่าเชื่อถือ

โรบินสัน (Robinson, 1996, อ้างถึงในเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552 : 15) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

วิทนีย์ (Whitney, 1996, อ้างถึงในเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552 : 15) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งอื่นใด

เรย์โนลด์ส (Reynolds, 1997, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 13) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ระดับความไว้วางใจในองค์กรเป็นตัวแยกความแตกต่างระหว่างองค์กรที่ดี กับองค์กรธรรมดาทั่วไป

ชอว์ (Shaw, 1997, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 13) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นความเชื่อในการกระทำของบุคคล ที่จะสอดคล้องกับความคาดหวังในทางบวกของผู้ไว้วางใจ โดยเมื่อเรามีความไว้วางใจในบุคคลใดๆ ก็จะต้องสมมติฐานไว้ว่า บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมในทางที่สอดคล้องกับผลประโยชน์ของเรา ตลอดจนมีความตั้งใจ และมีความสามารถในการที่จะปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุความต้องการของเราได้

มาร์แชลล์ (Marshall, 2000, อ้างถึงในเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2552 : 15) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

ในส่วนของนักวิชาการไทยก็ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจที่แตกต่างกันไป ดังนี้

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ ว่าเป็นการที่บุคคลมีความคาดหวังว่าคำพูด คำสัญญา หรือการกระทำของบุคคลอื่นๆ จะเชื่อถือได้ หรือทำตามที่ถูกไว้วางใจว่าจะกระทำ และความไว้วางใจนั้นเป็นความคาดหวังว่าบุคคลอื่นจะกระทำในสิ่งที่เป็นคุณมากกว่าโทษ

อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ ว่าเป็นระดับของความคาดหวัง ความเชื่อ และความมั่นใจในความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่นคง ความเชื่อถือได้ ความเปิดเผย และความยุติธรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลด้วยความสมัครใจ และยอมทำตามการกระทำด้วยความคาดหวังว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะกระทำตามคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูด ภาษาเขียน และจะกระทำในสิ่งที่เป็นโยบายด้วยความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และความเชื่อถือได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงการควบคุมตรวจสอบ

เกศินี มั่นปาน (2552) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ ว่าเป็นความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติของบุคคล หรือสิ่งต่างๆ ในด้านความจริง ความน่าเชื่อถือในความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์สุจริต ความจงรักภักดี และความไว้นื้อเชื่อใจได้ของบุคคลหรือสิ่งนั้นๆ

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกและการกระทำ (ที่แสดงออก) ของบุคคลที่แสดงถึงความมั่นใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนต่อบุคคล (ผู้บังคับบัญชา) และองค์การ

พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากความรู้สึก ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มว่าเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถพยากรณ์ได้ เมตตาต่อผู้อื่น มีความสามารถในการพึ่งพาอาศัยได้ ที่แสดงออกถึงความคาดหวังในคำพูดและการกระทำ รวมถึงการตัดสินใจในผู้อื่นที่มีผลกระทบต่อตนเอง

จากความหมายของความไว้วางใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำให้อีกบุคคลหรือกลุ่มอื่นๆ หรือเป็นการแสดงความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่น ในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้

ความสำคัญของความไว้วางใจ

ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2000 : 504) กล่าวถึง ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องจาก

1) ความสูญเสียทั่วไปของความไว้วางใจ ในปี ค.ศ. 1950 เป็นยุคที่เชื่อว่ามี ความซื่อสัตย์ต่อการใช้อำนาจหน้าที่ แต่การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมาย ผู้บริหารทางธุรกิจ นักวิชาการ นักหนังสือพิมพ์ นักวิจัย และบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจในการทำงานที่มีชื่อเสียงนั้นไม่สามารถบอกความจริงได้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่แน่ใจเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่ ดังนั้นความไว้วางใจจึงถูกทำลายแทบทั้งสิ้นในทุกสถาบัน

2) ความสัมพันธ์ของนายจ้าง และพนักงานที่ไม่ดีในองค์การเป็นจำนวนมาก การบริหารการปฏิบัติเนื่องจากมีองค์การเป็นจำนวนมากที่จ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นระเบียบ พนักงานต้องประสบปัญหาในการสื่อสาร สูญเสียความไว้วางใจเนื่องจากมีผลที่เกิดขึ้นตามมา เช่น การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดไม่สำเร็จตามเงื่อนไขการให้รางวัล ละเลยความรับผิดชอบ และการลดขนาดองค์การทำให้ความไว้วางใจลดลงแต่ปัญหาไม่มากเท่าการปลดพนักงาน

3) เกิดการเปลี่ยนแปลงและความไม่มั่นคง ความไว้วางใจมีความสำคัญมาก ในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลง และความไม่มั่นคงในสถานที่ทำงาน บุคคลจะต้องเปลี่ยนไปมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งระดับความไว้วางใจจะเป็นตัวกำหนด

4) ข้อสัญญาทางจิตวิทยาในรูปแบบใหม่ หมายถึง ข้อตกลงที่ไม่ได้มีการเขียนถึงสิ่งที่เป็นที่ผู้บริหารที่ไม่ได้คาดหวังจากพนักงาน และสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารในแง่คิดของพนักงาน ข้อสัญญาทางจิตวิทยา คือ การรับรู้ของพนักงานที่คิดว่าพวกเขาจะได้รับสิทธิ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อสัญญาที่นายจ้างให้ไว้กับเขา

ดังนั้น หากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น ลักษณะสังคมแบบนี้บุคคลในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์กันไว้ จะทำให้โอกาสที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาน้อยลง เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้ได้ผลตามต้องการ หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง จะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

5) โครงสร้างความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ความไว้วางใจเป็นสารหล่อลื่นให้เกิดความราบรื่น มีการประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิด การบริหารในยุคปัจจุบันต้องการความไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่สำคัญขององค์กร

6) การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นตัวกำหนดให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกในองค์กรให้คงอยู่

จากความสำคัญของความไว้วางใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างมาก เป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ความสัมพันธ์ภายในองค์กรดีขึ้น อันจะส่งผลให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้น และบุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกให้คงอยู่ต่อไปได้

หลักการของความไว้วางใจ

แมคอัลลิสเตอร์ (McAllister, 1995 : 26) ได้สรุปแนวคิดของความไว้วางใจว่ามีพื้นฐานมาจาก 2 ประการ ได้แก่

1) ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากการรู้คิด (Cognition-based trust) เป็นการรับรู้ว่าคุณคนเลือกผู้ที่ไว้วางใจจากสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดี

2) ความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective-based trust) เป็นความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล บุคคลที่ทำให้เกิดอารมณ์ ความไว้วางใจในความสัมพันธ์นั้นจะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริงที่จะทำให้สวัสดิการแก่หุ้นส่วน มีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดีหรือน่าสรรเสริญยกย่อง และเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทน

ร็อบบินส์ (Robbins, 2000 : 511-512) ได้เสนอหลักการขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับความไว้วางใจ ดังนี้

1) ความไม่ไว้วางใจทำให้สูญเสียความไว้วางใจ (Mistrust drives out trust) บุคคลที่ไม่มี ความไว้วางใจต่อบุคคลอื่น แสดงออกโดยการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น มีพฤติกรรม ฉวยโอกาสหาประโยชน์ให้กับตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีผลทำให้บุคคลที่มีความไว้วางใจ เกิด ความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น

2) ความไว้วางใจก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust begets trust) การแสดงออกถึงความ ไว้วางใจของบุคคลก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3) ตำแหน่งสูงขึ้นมักเป็นโอกาสให้ทำในสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจ (Growth offer makes mistrust) ตำแหน่งที่สูงขึ้น มักฉวยโอกาสในการแสวงหาอำนาจและความรับผิดชอบ เพื่อส่งเสริม ตำแหน่งของตนเอง

4) การลดขนาดองค์กรจะทดสอบระดับความไว้วางใจ (Decline or downsizing test the highest levels of trust) การลดคนหรือขนาดองค์กร มักทำลายสภาพแวดล้อมที่มีความไว้วางใจ เพราะการปลดบุคลากรขององค์กรออกไปมีผลทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงใน งาน สูญเสียความจงรักภักดี และความไว้วางใจภายในองค์กร

5) ความไว้วางใจเสริมสร้างความสามัคคี (Trust increases cohesion) ความไว้วางใจจะยึดเหนี่ยวบุคคลให้อยู่ร่วมกันด้วยความเชื่อมั่นว่า บุคลากรมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ถ้าบุคคลเกิด ปัญหาต้องการความช่วยเหลือ เขาจะมั่นใจได้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือทันที และเมื่อพบกับความ ยากลำบาก สมาชิกในกลุ่มจะร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน

6) ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง (Mistrusting groups self distrust) เมื่อสมาชิก กลุ่มไม่ไว้วางใจบุคคลในกลุ่ม พวกเขาจะไม่ยอมรับและตีตัวออกห่าง และเริ่มสนใจกับความ ต้องการของตนเองมากกว่าความต้องการของกลุ่มสมาชิก ดังนั้น สมาชิกในกลุ่มที่เกิดความไม่ ไว้วางใจมักเกิดความเคลือบแคลงสงสัยสมาชิกอื่นๆ ในกลุ่ม แต่ละบุคคลจะปกป้องผลประโยชน์ ของตนเอง และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับสมาชิกในกลุ่ม ปฏิกริยาเหล่านี้จะทำลายกลุ่มสมาชิกเหล่านี้ ในที่สุด

7) ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต (Mistrust generally reduces productivity) ความไม่ ไว้วางใจมักก่อให้เกิดการลดผลผลิตอยู่เสมอ ความไม่ไว้วางใจมุ่งเน้นที่ความสนใจในความ แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความยุ่งยากในการสร้างเป้าหมายร่วมกัน บุคคลมัก ตอบสนองโดยการปิดบังข้อมูลข่าวสาร และเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา เขาจะหลีกเลี่ยงการขอความช่วยเหลือเพราะกลัวว่าบุคคลอื่นจะได้ประโยชน์จากเขา บรรยากาศของความไม่ไว้วางใจ จะทำให้เกิดความขัดแย้งและการประสานงานล่าช้า

จากหลักการของความไว้วางใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากการรู้จัก และเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก อันเป็นการแสดงออกซึ่งการดูแลเอาใจใส่ ความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล ความไว้วางใจยังช่วยให้สมาชิกภายในองค์การมีความยึดเหนี่ยวให้บุคคลมาอยู่ร่วมกัน ก่อเกิดเป็นความสามัคคีในองค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน การไม่มีความไว้วางใจกันจะเป็นตัวบ่อนทำลายความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการขยอโอกาสหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง มีความเคลือบแคลงสงสัยในตัวสมาชิก ไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลด้วยความจริงใจ และส่งผลให้ผลผลิตลดลง

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจ

ยังผู้สื่อสารมีความไว้วางใจ (Trust) ผู้ใดมากเท่าไร ก็ยิ่งเปิดเผยตนเองต่อผู้อื่นมากขึ้น เมื่อไว้วางใจใครหมายความว่า มีความมั่นใจในตัวเขาทั้งคุณธรรมและความสามารถ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบุคคลที่จะมีความน่าไว้วางใจต้องมีคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ (ณัฐชอุดา วิจิตรจามรี, 2558 : 127)

(1) คุณธรรม (Integrity) ได้แก่ ความซื่อสัตย์ และความจริงใจ กล่าวคือ เวลาเราพูดอะไร เราหมายความว่าสิ่งที่ได้พูดออกไป คุณธรรมยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเปิดเผยและแบ่งปันความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกกับผู้อื่นอย่างซื่อสัตย์

(2) ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความรู้และความสามารถ การตระหนักถึงจุดแข็งและข้อจำกัดของตนเอง การให้ความช่วยเหลือเมื่อเราสามารถช่วย และการขอความช่วยเหลือเมื่อเราต้องการ

(3) ความสอดคล้อง (Consistency) ในที่นี้ หมายถึง ความสอดคล้องกับการประพฤติปฏิบัติในอดีตที่ผ่านมา การปฏิบัติในสิ่งที่ได้พูดว่าจะทำ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานเชื่อในความสามารถของเราที่จะดำเนินสิ่งที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม

(4) ความภักดี (Loyalty) หมายถึง ความซื่อสัตย์ กล่าวคือ ผู้ที่ไว้วางใจได้ต้องให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่ใช่ชื่นชมเวลาอยู่ต่อหน้าบุคคล แต่ปล่อยข่าวลือลับหลังเขา

(5) การเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง ความเต็มใจในการแบ่งปันความคิดเห็นกับผู้อื่น และเมื่อผู้อื่นแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเรา เราควรให้การสนับสนุนและยอมรับแทนที่จะประเมินตัดสินหรือหัวเราะเยาะเย้ยความคิดเห็นนั้น การเปิดกว้างเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของความไว้วางใจสำหรับพนักงานในองค์การ

จากคุณลักษณะของบุคคลที่มีความไว้วางใจ สามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่มีน่าไว้วางใจได้ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อกัน มีความรู้และความสามารถ ตระหนักในจุดแข็งและข้อจำกัดของตนเอง มีความสอดคล้องเชื่อมั่นเสมอต้นเสมอปลาย มีความภักดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ รวมทั้งควรมีการเปิดกว้าง แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

แนวคิดของความไว้วางใจ

มิชรา (Mishra, 1996, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล, 2554 : 19-20) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไว้ว่าคุณสมบัติของผู้นำที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจ มีองค์ประกอบ 4 มิติ ดังนี้

1) มิติด้านความสามารถ (Competency dimension) หมายถึง ความสามารถที่เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อว่า ผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม

2) มิติด้านความเปิดเผย (Openness dimension) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยต่อบุคลากร และปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความจริงใจ ซึ่งการเปิดเผยนั้นจะต้องเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่ได้รับ นอกจากนี้บุคลากรยังต้องการ การประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม ทั้งเรื่องการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและอนาคตการทำงาน ดังนั้น ความเปิดเผยและจริงใจของผู้นำจึงเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจในตัวผู้นำ โดยผู้นำจะยินดีรับฟังความคิดเห็นและปัญหา พร้อมนำไปพิจารณาและหาข้อตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมการแสดงออกให้บุคลากรรับรู้ ว่า ผู้นำมีความเปิดเผยและจริงใจ โดยการตั้งใจฟังในสิ่งที่บุคลากรพูด หรือแสดงความคิดเห็น ผู้นำควรกล่าวคำชื่นชมในข้อเสนอ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับและเคารพในความคิดเห็นของบุคลากร นอกจากนี้ผู้นำยังควรเปิดเผยถึงกระทำและตั้งใจของผู้นำด้วยเช่นกัน เพราะการเปิดเผยซึ่งกันและกัน เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ

3) มิติด้านความห่วงใย (Concern dimension) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่าผู้นำจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากบุคลากร แต่จะยึดถือประโยชน์ของบุคลากรเป็นสำคัญ และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของบุคลากรเท่าๆ กับความผาสุกของตนเอง นั่นหมายความว่าผู้นำจะสนใจและตอบสนองกับความต้องการและปัญหาของบุคลากรในองค์การทุกคนอย่างสม่ำเสมอ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ด้วยความเข้าใจและให้คุณค่ากับสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเหมือนครอบครัวเดียวกัน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นว่า ผู้นำจะให้ความสนใจและห่วงใยต่อความมั่นคงในงาน

4) มิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability dimension) หมายถึง บุคลากรคาดหวังให้ผู้นำมีความสม่ำเสมอ ในการพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำ ทำในสิ่งที่พูด ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำของผู้นำ จะทำให้ความไว้วางใจในตัวผู้นำลดลง นอกจากความสม่ำเสมอของพฤติกรรมแล้ว การตัดสินใจของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เหตุการณ์ผิดปกติ ปัญหาหรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน ก็มีผลต่อความไว้วางใจในตัวผู้นำเช่นกัน เนื่องจากเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น บุคคลหรือผู้นำอาจมีเจตนาที่จะปิดบังข้อมูลสำคัญไว้ ก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัย ต่อความรู้สึก

ไว้วางใจที่กำลังดำเนินอยู่ อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อความไว้วางใจผู้นำมากที่สุด คือเหตุการณ์ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานประจำ ดังนั้น พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกจึงควรมีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นที่น่าเชื่อถือ

เรย์โนลด์ส (Reynolds, 1997, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 18) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจไว้ว่า ความไว้วางใจจะประกอบด้วย หลัก 4 ประการ ที่เป็นหัวใจของความไว้วางใจ ซึ่งหากเกิดขึ้นในองค์กรใดจะก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งความไว้วางใจมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความรู้ความชำนาญพิเศษของผู้นำในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความมั่นใจของบุคคลในตัวผู้นำว่าเป็นผู้ที่มีความเปิดเผย มีความซื่อสัตย์ และความจริงใจต่อผู้อื่น
- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้นำต้องปฏิบัติในสิ่งที่พูด และการรักษาสัญญาต่อผู้อื่น
- 4) ความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การให้ความสนใจและความห่วงใยผู้อื่นด้วยความยุติธรรม

ชอว์ (Shaw, 1997, อ้างถึงในพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554 : 18-19) ได้เสนองค์ประกอบความไว้วางใจไว้ว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ว่ามีความไว้วางใจเกิดขึ้นไว้ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในงาน (Achieving results) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด ในการได้มาซึ่งความไว้วางใจในการทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามล้วนต้องการผลลัพธ์ที่มีประสิทธิผลตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ หากผู้นำที่สามารถนำทีมงาน หรือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย หรือมีผลลัพธ์ในทางที่ดีได้ ย่อมเป็นที่ไว้วางใจของลูกน้อง ผู้นำที่ขาดความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงาน หรือองค์กร ย่อมทำให้ลูกน้องมีความคลางแคลงใจ ไม่มั่นใจในความสามารถของผู้นำ ดังนั้น ความสามารถของผู้นำในการที่จะผลิตผลลัพธ์ให้แก่หน่วยงาน หรือองค์กร จึงมีความสำคัญที่สุด

- 2) ความตรงไปตรงมา (Acting with integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์และจริงใจ ในการรักษาคำพูดและกระทำตามคำพูดของตัวเอง และมีการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาอย่างถูกต้องและเป็นธรรมในการปฏิบัติ เนื่องจากความไว้วางใจ จะเกิดขึ้นได้จากความคาดหวัง ที่จะได้รับผลลัพธ์ในทางบวก จากผู้ที่เราให้ความไว้วางใจ การไม่รักษาคำพูด การกระทำไม่โปร่งใส คลุมเครือ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกว่า บุคคลที่เราให้ความไว้วางใจอาจไม่มีความสามารถ ไม่มีคุณธรรมหรืออาจมีเจตนาร้ายแอบแฝงอยู่

3) การแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating concern) โดยพื้นฐานแล้วความไว้วางใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่เอาใจใส่บุคคลรอบข้าง และใส่ใจเรื่องราวต่างๆ ของเรา เราไว้วางใจกับบุคคลที่เชื่อว่าเขาเข้าใจและเป็นห่วงเป็นใยในปัญหาของเรา เข้าใจในความต้องการ และจะกระทำการต่างๆ ไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของเรา โดยให้ความใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่และไม่ทำให้เกิดความเสียหาย หรือหวังผลประโยชน์จากเรา ซึ่งปัจจัยนี้เกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นความไว้วางใจว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติในสิ่งที่สอดคล้อง สนับสนุนต่อเป้าหมายของส่วนรวมเป็นหลักอีกด้วย

ไรนา และไรนา (Reina and Reina, 1999 : 66) กล่าวว่าความไว้วางใจเกิดขึ้นได้ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการกระทำการต่างๆ โดยเฉพาะงานที่เฉพาะเจาะจง หรืองานที่ซับซ้อน รวมถึงความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการช่วยให้ผู้อื่นสามารถทำงานของเขาได้ โดยสิ่งที่สามารถสร้างและรักษาความไว้วางใจในศักยภาพ ได้แก่ การที่บุคคลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ ความยุติธรรม สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของผู้อื่นได้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้อื่นเกิดทักษะความชำนาญในการกระทำนั้นๆ

2) ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication trust) คือ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างคงที่และสม่ำเสมอ ทำให้การทำงานมีความก้าวหน้า มีผลต่อความสามารถในการเพิ่มผลผลิตและผลกำไรอีกด้วย โดยสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน การพูดในสิ่งที่เป็นความจริง การยอมรับความผิดพลาด การให้และรับข้อมูลป้อนกลับ การรักษาความลับ รวมทั้งการชี้แจงถึงความมีเจตนาที่ดี

3) ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual trust) คือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่พูดไว้ว่าจะกระทำ การกระทำตามในสิ่งที่เคยพูดไว้ก่อให้เกิดผลผลิต มีความพร้อมที่จะให้การบริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความใส่ใจต่อการมีส่วนร่วม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับการรักษาความคิดเห็น ความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ และการแสดงพฤติกรรมอย่างคงที่ ความเชื่อมั่นในความตั้งใจ ความแน่นอน และความเชื่อมั่นของบุคคลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์จงรักภักดี โดยสิ่งที่นำไปสู่ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีการบริหารจัดการความคาดหวัง การสร้างสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ การให้อำนาจอย่างเหมาะสม ความใส่ใจ การแสดงความเห็นด้วยอย่างตรงไปตรงมา รวมทั้งความคงเส้นคงวาและความแน่นอนในการกระทำนั้นๆ

ลูห์แมนน์ (Luhmann, 1979) ได้เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึงรูปแบบความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้ โดยผลงานของลูห์แมนน์ให้

ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์กร (Organizational trust) เป็นระบบขององค์กรที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร ซึ่งลูห์แมนน์ได้จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์กร แม้ว่าเขาจะเสนอว่า ความไว้วางใจก่อให้เกิดกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม ลูห์แมนน์ (Luhmann, 1979) จึงได้จำแนกความไว้วางใจออกเป็น 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (วัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา) และ 2) ความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์กร) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม

การสร้างความไว้วางใจ

การสร้างความไว้วางใจจำเป็นต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2541 : 97-100) ดังนี้

1) การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ใ้บุคคลากรอธิบายการตัดสินใจอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาข้อมูลต่างๆ อย่างเต็มที่

2) มีความยุติธรรม (Be fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ควรพิจารณาว่าบุคคลอื่นจะรับรู้หรือรู้สึกว่ามีคุณธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผล โดยยึดหลักความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้รางวัล 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) ให้เวลาคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณค่า และเป็นที่เชื่อถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงความประสงค์ มีการดำเนินการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจ

6) รักษาคำมั่นสัญญา (Fulfill your promises) ทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด

7) รักษาความเชื่อมั่น (Maintain confidence) ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจจากบุคคลอื่น

8) แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate competence) ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมและมีความเคารพนับถือตนเอง โดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่างๆ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ให้ความสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงาน และทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และบุคลากรต้องการมากกว่าการมีงานทำเท่านั้น ผู้บริหารจะต้องทำงานของบุคลากรให้น่าสนใจ มีความท้าทาย และใช้ความเฉลียวฉลาดของบุคลากรให้มากที่สุด

2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

หากกล่าวถึงคำว่าพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายหรือนิยามไว้มากมาย ดังนี้

บีช (Beach, 1980, อ้างถึงในทรศนะ ใจชุ่มชื่น, 2543 : 37) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานว่า เป็นการทำงานของบุคคล และแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของเขามาจากการทำงาน

เบลโลว์ (Bellow, 1961, อ้างถึงในทรศนะ ใจชุ่มชื่น, 2543 : 38) นิยามความหมายของการปฏิบัติงานว่า เป็นคุณค่าของบุคคลต่อองค์กร โดยจะประเมินโดยหัวหน้าหรือคนที่สามารถเห็นผลการปฏิบัติงานของคนนั้น

แคทซ์ และคาห์น (Katz and Kahn, 1978, อ้างถึงในนุชรา โพธิ์งาม, 2549 : 26) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพ คือ 1) องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย 2) องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ และ 3) นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานเป็นเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีจึงต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

ในส่วนของนักวิชาการไทยก็ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจที่แตกต่างกันไป ดังนี้

ทรศนะ โจษุมซึ้น (2543) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ว่าเป็นทักษะหรือการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแสดงออกในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายของการปฏิบัติงาน หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

วิภาพร มาพบสุข (2548) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เป็นการกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการปฏิบัติงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึก และการมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น

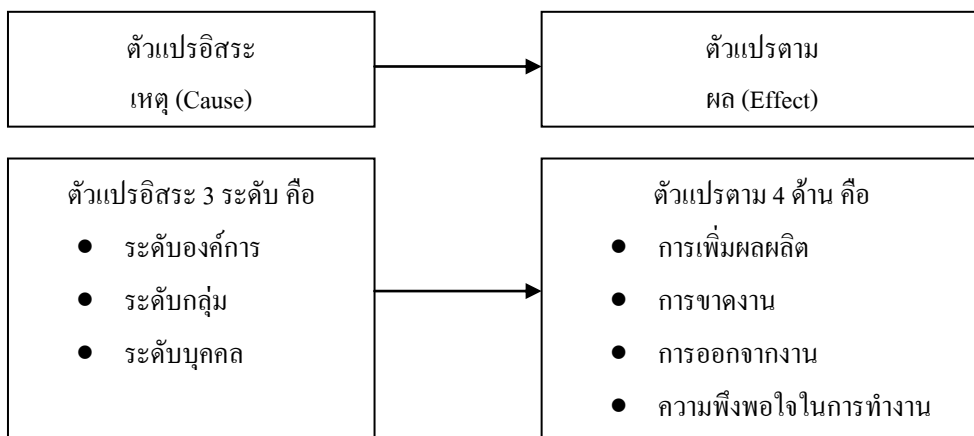
สุชาดา อรัณยะपाल (2550) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ว่าเป็นการกระทำที่แสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ในการทำงาน ทั้งแบบที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

เกษร คำมีทอง (2551) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ว่าเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้น โดยเป็นการแสดงออกเพื่อคาดหวังผลตอบแทนหรือดำเนินการเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งพยายามให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเกิดความสำเร็จต่อตนเองหรือองค์การ

จากความหมายของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมกรปฏิบัติงาน เป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมมองค์การ

การกำหนดขอบเขตพฤติกรรมมองค์การ ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ 2.1 (Robbins, 1996, อ้างถึงในนุชรา โพธิ์งาม, 2549 : 27-29)



ภาพประกอบที่ 2.1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมมองค์การ

ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรผลที่มีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร เช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การเพิ่มผลผลิต เป็นการวัดการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพ นั่นคือการบรรลุตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพ นั่นคือการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต} = \frac{\text{ผลผลิต (Output)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input)}}$$

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้ เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติ ไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจในงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้น การมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขสนับสนุน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-level variable) จะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กร หากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงาน จะต้องใช้งานอย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศสถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นลักษณะทางชีววิทยา ที่เป็นตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การตัดสินใจเฉพาะบุคคล การเรียนรู้ และการจูงใจ

ตัวแปรในระดับกลุ่ม (Group-level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่ม เป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน การพัฒนาความเข้าใจขององค์กร จึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

ตัวแปรในระดับองค์กร (Organization system-level variable) พฤติกรรมองค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุด เมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีต และพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม เช่น การออกแบบองค์กรที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน งานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรม วิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

จากการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรตามเป็นตัวแปรผล ซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์กร ประกอบด้วย การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การลาออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรเหตุ มีทั้งที่เป็นตัวแปรในระดับบุคคล ตัวแปรในระดับกลุ่ม และตัวแปรในระดับองค์กร

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

เกศินี มั่นปาน (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา: กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย จำนวน 211 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน มีระดับความไว้วางใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีอิทธิพลต่อความ

ไว้วางใจมากกว่าเพศหญิง 2) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความไว้วางใจด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความไว้วางใจด้านภาวะผู้นำมากกว่ากลุ่มการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ 3) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านลักษณะสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีระดับความไว้วางใจด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มสายงานนักปฏิบัติมีความไว้วางใจด้านภาวะผู้นำมากกว่ากลุ่มสายงานบริหาร ส่วนข้อมูลส่วนบุคคลด้านอื่นๆ (ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) แตกต่างกัน มีความไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วิน (2552) ศึกษาเรื่องความไว้วางใจในองค์การของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบของค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นข้าราชการหรือพนักงานในองค์การในประเทศไทย ทั้งองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน จำนวน 2,542 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์การที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล (ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของค์การ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงาน) ที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานในองค์การที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของค์การ อัตราเงินเดือน และประสบการณ์การทำงาน) ที่ต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์ศักดิ์ (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่ง จำนวน 213 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การ อยู่ในระดับสูง 2) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพ รายได้สุทธิ ต่อเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน และ 3) ความไว้วางใจในองค์การ ได้แก่ 3.1) เพศชายมีความไว้วางใจในองค์การมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3.2) ระดับการศึกษาต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 3.3) แผนกที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานฝ่ายผลิต มีความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานส่วนสนับสนุนการผลิต 3.4) รายได้สุทธิต่อเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความไว้วางใจในองค์การมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,001-19,999 บาท และ 30,000-39,999 บาท ส่วนอายุ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน

สถานภาพต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารควรบริหารโดยคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งความไว้วางใจ และเพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความผูกพันต่อองค์กร อันจะเป็นผลทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้โดยง่ายอย่างรวดเร็ว

วโรคม ศรีตระกูล (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 81 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี 2) ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-14.9 ปี 3) อัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท และ 4) ความไว้วางใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .424$)

ศิริลักษณ์ ศรีทอง (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาขององค์กรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานใน ส่วนสำนักงาน และพนักงานในส่วนฝ่ายการผลิตของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 318 คน 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 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

สุทธนา สุนทรสถิตย์ (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรเทศบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลนครปฐม จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ได้แก่ 1.1) บุคลากรที่มีระดับ

การศึกษาต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่า ปวส. และอนุปริญญา 1.2) บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าลูกจ้างประจำ 1.3) บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งหัวหน้างาน/ฝ่าย มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 1.4) บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าบุคลากรที่มีเงินเดือน 10,000-19,999 บาท และ 30,000-39,999 บาท ส่วนอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรสต่างกัน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน 2) ความไว้วางใจในองค์กร โดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

กอบแก้ว จันทา (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของครูกลุ่มโรงเรียนในเครือไทย-เทค กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นครูกลุ่มโรงเรียนในเครือไทย-เทค 8 โรงเรียน จำนวน 293 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานของครูทั้งโดยรวมและรายด้าน (ด้านการเตรียมการสอน ด้านการปฏิบัติการสอน ด้านการประเมินผล ด้านการผลิตสื่อและการใช้สื่อ ด้านการปกครองชั้นเรียน ด้านความร่วมมือกับเพื่อนครู ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านความสัมพันธ์กับคณะกรรมการสถานศึกษา ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการแนะแนวและช่วยเหลือนักเรียน และด้านการพัฒนาตนเอง) อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมอยู่ระหว่าง .295 ถึง .607 และ 3) ปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ด้าน คือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับนักเรียน ด้านอาชีพความเป็นครู ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเทคนิคการนิเทศ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยรวมอยู่ระหว่าง .327 ถึง .609 ซึ่งเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการทำงานทุกอย่างหากจะให้เกิดความสำเร็จในส่วนของการทำงาน ควรเริ่มจากทำให้ผู้ทำงานเริ่มมีความรู้สึกว่าคุณเองจะได้รับสิ่งใดเป็นการตอบแทน รวมถึงบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จึงทำให้ปัจจัยจูงใจต่างๆ

ที่จะเป็นสิ่งที่ตอบแทนกลับมาให้ผู้ปฏิบัติงาน จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทั้งสิ้น โดยข้อเสนอแนะทำให้ผู้บริหารทราบว่าหากทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องการกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ควรจะส่งเสริมปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และส่งเสริมปัจจัยที่เป็นการค้ำจุนเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน 3) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.276$) 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .585$)

ชมพูนุช ทิมนิกาย (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน (ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบ) อยู่ในระดับสูง 2) อายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารเพียงด้านเดียวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และ 1-2 ปี ส่วนอายุสถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

นภา วิลัยกรวด (2553) ศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552-2555 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นนักสังคมสงเคราะห์ และนักพัฒนาชุมชน สังกัดสำนักพัฒนาสังคม สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักงานเขต จำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาสังคม มีพฤติกรรมปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่ ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ นั่นคือ ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพิ่มเติมแก่ผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความรู้ และมีแนวทางที่กำหนดอย่างชัดเจน สามารถใช้เป็นคู่มือนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

กรรณิกา ขำโรเลิศ (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท บิซออฟ กัมมา (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในบริษัท บิซออฟ กัมมา (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานเพศชาย มีพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วม และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมากกว่าพนักงาน

เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ และด้านการมีส่วนร่วมมากกว่าพนักงานกลุ่มอายุอื่นๆ 3) พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่ม และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่ม และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มากกว่าพนักงานที่มีกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ 4) พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 12,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการทำงานเป็นทีมมากกว่าพนักงานที่มีกลุ่มรายได้อื่นๆ 5) พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 6-9 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 2-5 ปี ส่วนสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และ 6) ความคาดหวังในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .721$)

ขนาด นงว้าง (2554) ศึกษาเรื่องความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำนวน 205 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน (ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน) อยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก 2) พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น) ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 3) ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ความไว้วางใจในองค์กรด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และความไว้วางใจในองค์กรด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .317, .320, .242$ และ $.302$ ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีความไว้วางใจในองค์กรสูง พยาบาลจะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย อาจเนื่องมาจากพยาบาลวิชาชีพทุกคนเชื่อมั่นต่อองค์กรว่ามี

ความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใย และทำให้คนได้รับสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นตามด้วย ดังนั้นในองค์การต่างๆ จึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นต่อไปในองค์การ โดยหากลวิธี ในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นจะทำให้การทำงานในหน่วยงานง่ายขึ้น ประหยัดเวลาในการ ควบคุมตรวจสอบ แล้วยังส่งผลให้องค์การได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้ผลการ ปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย

ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์ (2554) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงาน ระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 189 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมและรายด้านทั้งสี่ด้าน (ด้านความสามารถ ด้าน ความเปิดเผย ด้านความห่วงใย และด้านความเชื่อถือได้) และมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง และ 2) ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความสามารถ ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเปิดเผย ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความห่วงใย และ ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .360, .353, .323, .328$ และ $.368$ ตามลำดับ) จาก ผลการวิจัยข้างต้น อาจเกิดเนื่องมาจากความไว้วางใจเป็นความสมัครใจหรือความเชื่อใจที่เกิดขึ้น ภายใต้อุปสรรคประกอบทางด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ผลที่ตามมาของความไว้วางใจจะทำให้ เกิดพฤติกรรมความร่วมมือร่วมใจ หรือการมอบหมายงาน เมื่อบุคคลเริ่มให้ความไว้วางใจบุคคล อื่น เมื่อบุคคลยึดเหนี่ยวกันด้วยสัมพันธภาพ โดยเกิดขึ้นเป็นระยะเวลายาวนาน จะสะท้อนให้เห็น ถึงระดับความไว้วางใจที่บุคคลมีให้แก่กัน สถานที่ทำงานที่มีระดับความไว้วางใจสูง จะช่วยให้เกิด บรรยากาศของการเปิดเผย จริงใจและยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของงาน

สกุลรัตน์ ไพบูลย์ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G: กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านแนวโน้มในการ พัฒนาการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้านการ เพิ่มผลผลิตมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้าน การเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) อัตราเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 7) ตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุธีร์ ศรีวรรณ (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล จำนวน 570 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน (ด้านความเสียสละ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามัคคี และด้านความเป็นประชาธิปไตย) อยู่ในระดับมาก 2) เพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) หน่วยงานสังกัดต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 7) เงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยได้เสนอแนะว่าควรนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนท้องถิ่น โดยเหมาะสมกับสภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยเน้นการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลัก ตลอดจนภารกิจที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมตามความจำเป็นเพื่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในอนาคต

สุขเสริม สงวนพานิช (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจภายในองค์กรกับประสิทธิผลของทีมพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน 2 สำนักงานธุรกิจ และ 19 สาขา จำนวน 214 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวมและรายด้านทั้งสามด้าน (ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้านความซื่อสัตย์และจริงใจ และด้านความเอาใจใส่) อยู่ในระดับสูง และ 2) ความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวม ความ

ไว้วางใจภายในองค์กรด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความซื่อสัตย์และจริงใจ และความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมด้านการปฏิบัติงานของทีมมีผลงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .389, .325, .341$ และ $.372$ ตามลำดับ)

กฤษณ์ ศรีอักษรนนท์ (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำที่แท้จริง ทักษะคิดในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงาน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความไว้วางใจและการเสริมสร้างพลังอำนาจทางจิตใจ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นครูในโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .35$ และ $.42$ ตามลำดับ) โดยพฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมการทำงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่เกิดขึ้นจากหน้าที่ที่ได้กำหนดตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ ซึ่งพฤติกรรมนั้นเป็นไปด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ส่วนพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในลักษณะงาน โดยพฤติกรรมนั้นเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีความไว้วางใจสูงจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน รวมทั้งยังก่อให้เกิดความผูกพันในองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงานด้วย

2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประวัติ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

สินค้าและบริการของหัวเว่ย ได้วางจำหน่ายมากกว่า 170 ประเทศ และถูกใช้งานโดยจำนวนหนึ่งในสามของประชากรโลก ได้รับอันดับสามของโลกในยอดขายสมาร์ตโฟนในปี 2015 ศูนย์วิจัยและพัฒนา 16 แห่งถูกตั้งขึ้นในสหรัฐอเมริกา เยอรมนี สวีเดน รัสเซีย อินเดีย และจีน Huawei Consumer BG เป็นหนึ่งในเครือข่ายธุรกิจของหัวเว่ยที่ดูแลครอบคลุมเรื่องสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต อุปกรณ์สวมใส่และบริการคลาวด์ เครือข่ายหัวเว่ยทั่วโลกได้ถูกสร้างมากกว่า 20 ปีจากความเชี่ยวชาญในด้านธุรกิจโทรคมนาคมและนำมาซึ่งการส่งต่อเทคโนโลยีล่าสุดสู่ผู้บริโภคทั่วโลก

Huawei Consumer Business Group (BG) แลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์กับกลุ่มคนที่ไล่ตามความฝันของพวกเขา เหล่าผู้กล้าที่เต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงกลุ่มคนที่เชื่อมั่นว่าจะบรรลุเป้าหมาย

ของพวกเขาให้ได้ พวกเราต่างอุทิศตนเพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดมาสู่ผู้บริโภค อีกทั้งยังสามารถสร้างประสบการณ์พิเศษให้ผู้คนทุกหนทุกแห่ง

Huawei Consumer Business Group (BG) มุ่งมั่นที่จะมุ่งเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์พรีเมียม, นวัตกรรมอันแตกต่าง, การเข้าถึงนวัตกรรมทางเทคโนโลยี, นำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดมามอบสู่ผู้บริโภค และตระหนักถึงความฝันของทุกคน อีกทั้งยังมุ่งมั่นที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดให้กับผู้บริโภคทั่วโลก Huawei Consumer Business Group มีผลิตภัณฑ์ที่เต็มไปด้วยความหลากหลาย รวมถึง Mate- ซีรีส์ที่นำเสนอ "สุดยอดเทคโนโลยี"; P-ซีรีส์สำหรับ "แฟชั่นอันล้ำยุค"; G-ซีรีส์ที่บ่งบอกถึง "มูลค่าที่ยอดเยี่ยม" และ Y-ซีรีส์ที่นำเสนอเรื่องของ "สุดยอดการเข้าถึง" ปลายปี 2014 ผลิตภัณฑ์ของหน่วยและบริการที่เข้าสู่กว่า 170 ประเทศรองรับการใช้มากกว่าหนึ่งในสามของประชากรโลก ด้วยประสบการณ์กว่า 20 ปีของความเชี่ยวชาญทางธุรกิจที่อุดมไปด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีการสื่อสาร (ICT) ซึ่งเป็นเครือข่ายทั่วโลก ซึ่งเราก็ดำเนินธุรกิจกับหุ้นส่วนระดับโลก Huawei Consumer BG มีความมุ่งมั่นที่จะทุ่มเท และนำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดมาสู่ผู้บริโภค นำเสนอโลกของความเป็นไปได้, การสร้างประสบการณ์สุดแสนพิเศษ และตระหนักถึงความฝันสำหรับทุกคน