

บทความวิจัย

ความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

ศศิรัตน์ จันทรัฐ¹

กังสดาล เซาว์วัฒนกุล²

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .958 สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ นิสิตปริญญาโทสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: Prettypinkdevil_12@yahoo.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: gade123@hotmail.com

³ อาจารย์ ดร. ภาควิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: wchairat@hotmail.com

ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ ความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร อัตรา เงินเดือน ตำแหน่งงานต่างกัน มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรมในการแบ่งปัน และความยุติธรรมในระบบ มีความสัมพันธ์กับความ ไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ผลการวิจัยสามารถเป็น ประโยชน์ต่อการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในการนำหลักธรรมาภิบาลมา ปฏิบัติอย่างจริงจัง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ความไว้วางใจ ความยุติธรรมในองค์กร หลักธรรมาภิบาล

RESEARCH ARTICLE

Trust of Employees in Good Governance of the Airports of Thailand Public Company Limited, Suvarnabhumi

Sasirat Junchoo¹

Kangsadan Chaowattanakun²

Chairat Wongkitrungruang³

Abstract

The objectives of this research were to compare the trust of employees in good governance as classified by personal factors and the relationship between the perception of organizational justice and the trust of employees in good governance. The samples were 340 employees of the Airports of Thailand Public Company Limited, Suvarnabhumi. The questionnaires with reliability .958 were used as the research instrument. The data were statistically analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation. The statistical significance level was set at .05.

¹ Graduate Student, Social Development Program, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University,
E-mail: Prettypinkdevil_12@yahoo.com

² Assistant Professor, Ph.D., Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Social Sciences,
Kasetsart University, E-mail: gade123@hotmail.com

³ Lecturer, Ph.D., Social Development Program, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University,
E-mail: wchairat@hotmail.com

The result of this research indicated that the employees had high level of the perception of organizational justice and the trust of employees in good governance in overall. Hypothesis test indicated that the employees having different personal factors, including marital status, educational level, work experience, salary, and work position, had differences of the trust in good governance of the Airports of Thailand Public Company Limited, Suvarnabhumi, at the .05 statistical significance level. Moreover, the perception of organizational justice, including distributive justice and systematic justice, were related to the trust of employees in good governance at the .001 statistical significance level in overall and all aspects. These research findings are useful for the Airports of Thailand Public Company Limited to improve pragmatically the good governance in organization which would promote organizational justice, organizational commitment, and increase the organizational performance.

Keywords: Trust, Organizational Justice, Good Governance

บทนำ

แนวความคิดในการจัดการองค์การในอดีตเป็นรูปแบบการควบคุมสั่งในลักษณะแนวดิ่ง (Vertical Affiliation) เป็นการสั่งการจากบนลงล่าง เน้นที่การควบคุมในทุกส่วนของการทำงาน ซึ่งการบริหารงานในแนวดิ่งนั้น อำนาจการตัดสินใจมาจากระดับสูงลงไประดับล่าง อาจเกิดปัญหาและอุปสรรคในการประสานการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ขาดการมีส่วนร่วม และเป็นการสร้างความชำนาญเฉพาะด้านแทนที่จะสร้างทักษะการบริหารจัดการภาพรวม พนักงานสนใจเฉพาะงานของแผนกตน ซึ่งจะมีความแตกต่างกับแนวความคิดการจัดการองค์การในปัจจุบัน ที่จะมีการศึกษาและให้ความสนใจมิติทางด้านวัฒนธรรมองค์การเพิ่มมากขึ้น โดยประเด็นการศึกษาวิจัยในแง่ของมิติทางด้านวัฒนธรรมที่ปรากฏในวงการศึกษาการมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม อิทธิพลของกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หรือรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นต้น การจัดการองค์การจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบที่มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น มีการประสานงานร่วมมือระหว่างกันในระดับต่าง ๆ และจากสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เป็นแบบการควบคุม อันเต็มไปด้วยบรรยากาศของความไม่แน่นอน รวมทั้งความคลางแคลงใจ (Doubtful) จึงเปลี่ยนมาเป็นการควบคุมสั่งการภายใต้บรรยากาศที่เต็มไปด้วย “ความไว้วางใจ” (Trust) (ปัทมนันท์ พลเดช, 2556)

การจัดการองค์การในปัจจุบัน มุ่งเน้นการส่งเสริมองค์การให้มีศักยภาพ ประสิทธิภาพและความไว้วางใจกันมากขึ้น โดยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งหัวใจของหลักการดังกล่าว คือ ความเสมอภาคและการใช้หลักคุณธรรม ซึ่งการบริหารงานในลักษณะนี้ จะช่วยทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็น มีสิทธิเสรีภาพที่ได้รับความคุ้มครองโดยเท่าเทียมกัน นอกจากนั้น การบริหารงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ จะช่วยให้บุคคลทั้งภายนอกและภายใน

องค์การสามารถตรวจสอบซึ่งกันและกันได้ การประกอบธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลนั้นย่อมได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรภายในขององค์การ หลักธรรมาภิบาลจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและหนทางในการรักษาบุคลากรภายในให้อยู่กับองค์การ ดังนั้น การเกิดความไว้วางใจจะทำให้ผู้คนผูกพันต่อภารกิจ เป้าหมายและการสื่อสาร หากไม่มีความไว้วางใจ สมาชิกในองค์การก็จะไม่มีการมอบอำนาจและไม่มีความร่วมมือในทีม ซึ่งความไว้วางใจเป็นเรื่องของความร่วมมือ การประสานงาน การแบ่งปันข้อมูล การยอมรับอิทธิพล ดังนั้น การจะได้รับความไว้วางใจจากพนักงานนั้น การบริหารองค์การและการบริหารบุคคลจำเป็นต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี ตามแนวคิดและหลักการบริหารที่ผสมผสานหลักคุณธรรม จริยธรรม อันนำไปสู่ความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารองค์การ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการไปสู่แนวทางอันเป็นเลิศในระดับสากล โดยมีประกาศ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง นโยบายธรรมาภิบาลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประกาศ ณ วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2555 โดยมีแนวคิดที่ว่ากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จะนำไปสู่ความเป็นองค์การที่มีความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์การ รวมทั้งคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งกิจการที่สำคัญประการหนึ่งในการกำกับดูแลกิจการที่ดี คือ การกำหนดให้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณเพื่อให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานมีข้อตกลงร่วมกันในการสร้างสรรควัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติที่ดีงามให้เกิดขึ้นในองค์การ นอกจากนี้ ทอท. ยังมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการ ทอท. กำหนดให้ฝ่ายบริหารต้องรายงานผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับเป้าหมายให้คณะกรรมการ ทอท.

ทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ทั้งรายงานทางการเงิน และความคืบหน้าของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และคณะกรรมการ ทอท. จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงลงไปตามลำดับ โดยใช้เป้าหมายและหลักเกณฑ์ในการประเมินที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์และแผนงานประจำปี เพื่อพิจารณากำหนดค่าตอบแทนและมาตรการจูงใจที่เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีระบบประเมินตนเองของคณะกรรมการ ทอท. ด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ เนื่องด้วยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดูแลท่าอากาศยานของประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย ซึ่งมีผู้โดยสารใช้บริการเป็นจำนวนมาก และถือเป็นประตูแรกที่จะเข้าสู่ประเทศไทย หากพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความไว้วางใจในการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ย่อมเป็นพื้นฐานที่จะทำให้การบริหารจัดการภายในเกิดความเข้มแข็งและสามารถบริหารจัดการท่าอากาศยานให้เป็นท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก ตามวิสัยทัศน์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่กำหนดไว้ว่า “ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นของกันและกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายในผลของการกระทำที่ตกลงหรือสัญญาไว้ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่เชื่อถือตรงและจริงใจ เป็นความคาดหวังในความสามารถของอีกฝ่าย (Reina and Reina, 1999) หรือเป็นความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถเชื่อใจในคำสัญญา คำพูด หรือบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษรของอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่ง (Rotter, 1967) ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวต้องเกิดขึ้นโดยปราศจากการควบคุมสั่งการหรือบังคับ (Zand, 1972) ความไว้วางใจจึงเป็นของพฤติกรรมบุคคลที่มีความเชื่อ ความคาดหวัง หรือความรู้สึกที่แสดงออกระหว่างกัน การพึ่งพากันและกัน ซึ่งการเกิดความไว้วางใจนั้นแสดงว่า บุคคลอื่นจะกระทำการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเรา หรืออย่างน้อยที่สุดก็ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะเป็นอันตรายต่อเรา และเราก็จะนำความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ไปใช้ในการตัดสินใจว่าเรายินดีที่จะร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ กับพวกเขาเหล่านั้นหรือไม่

Luhman (1979) ได้เสนอว่า ความไว้วางใจแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรการโดยภาพรวม (Organizational Trust) ซึ่งเป็นระบบขององค์กรที่แสดงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายองค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะต้องอยู่ร่วมกับองค์กร แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคมนั่นเอง

ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายลักษณะ คือ มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพหรือบทบาทไหน เมื่อคนมีความไว้วางใจกันก็เป็นที่มาของความสุขในการดำเนินชีวิตและการทำงาน ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลกล้าทำในสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่สิ่งนั้นไม่เคยทำมาก่อน แต่เกิดความ

มั่นใจและเชื่อถือกับสิ่งที่ทำ คนรอบข้าง ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง หรือระบบของหน่วยงานที่สนับสนุนการทำงานหรือการทำให้ต่าง ๆ จึงทำให้คนนั้นประสบความสำเร็จ เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในงานและในสังคมที่คนอื่นสามารถนำมาต่อยอด และเกิดประโยชน์กับหน่วยงานและสังคมมากมายต่อไป นอกจากนี้ ความไว้วางใจยังเป็นหัวใจหรือรากฐานในการทำงานเป็นทีม และเป็นหัวใจสำคัญแห่งการร่วมมือกันทำงานที่หลายหน่วยงานพยายามสร้างทีมงาน และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน (พรทิพย์ เกษุรานนท์, 2554)

2. หลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้นิยามว่า ธรรมาภิบาล คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต (สำนักนายกรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2549) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ

3. ความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้พนักงานและความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ตัดสินเพื่อกำหนด

ผลตอบแทน (Greenberg, 1991) เป็นการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ถูกต้องชอบธรรม และตรงไปตรงมา (Colquitt et al., 2001) จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการกระจายผลลัพธ์และข้อปฏิบัติในการวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรอย่างเสมอภาคและมีเหตุผล (Brockner et al., 1997 และ Koys et al., 1991) อ้างใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วานิน, 2552) ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุม ดูแลจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งในการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับ และรวมถึงกระบวนการที่ใช้ตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่น ๆ และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย (Folger and Cropanzano, 2001)

ความยุติธรรมในองค์กร แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (1) ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้อง ในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าจ้าง (2) ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ได้แก่ ความยุติธรรมในการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ และ (3) ความยุติธรรมด้านระบบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์กร

จากแนวคิดความยุติธรรมในองค์กร ผู้ศึกษาเลือกใช้เรื่อง ความยุติธรรมในการแบ่งปัน และความยุติธรรมในระบบ เนื่องจากสอดคล้องกับบริบทของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ การที่พนักงานรับรู้ถึงการกระจายผลลัพธ์และการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรอย่างเสมอภาคและมีเหตุผล ความยุติธรรมในองค์กร อันประกอบไปด้วย ความยุติธรรมในการแบ่งปันที่เป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยได้รับผลตอบแทน อันได้แก่ การขึ้น

เงินเดือน โบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง และความยุติธรรมในระบบที่เป็นมาตรฐานในการตัดสินความเป็นธรรม จะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์กร

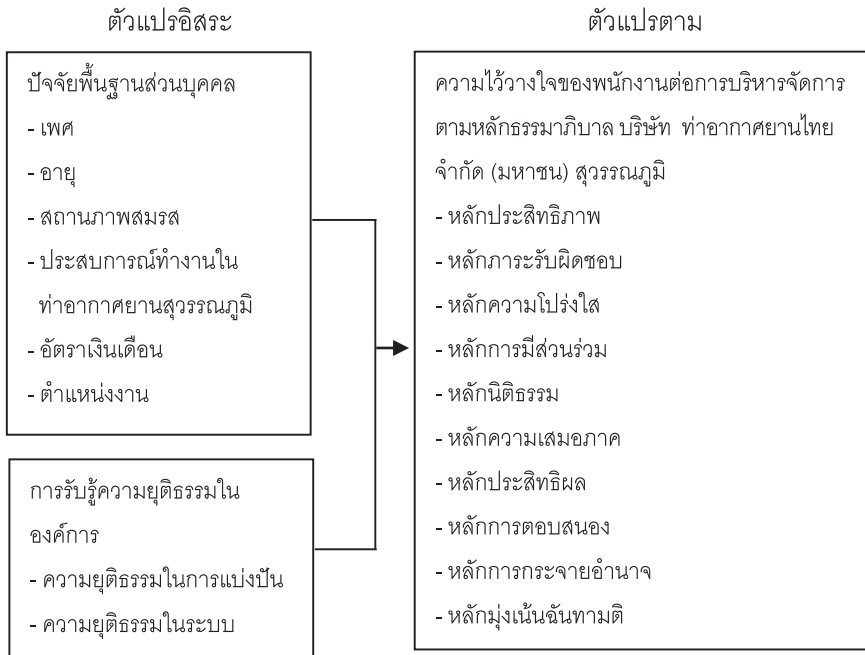
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความไว้วางใจในองค์กร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ได้ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัทมนันท์ พลเดช (2556) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจภายใต้ระบบองค์การที่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระบบองค์การของกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์ศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย

จากงานวิจัยที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การศึกษาในเรื่องความไว้วางใจ จะศึกษาในประเด็นการเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา เรื่องคุณลักษณะของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจภายใต้ระบบองค์การที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ยังไม่มีการศึกษาในประเด็นความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารงานภายในองค์กรรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีการ

กำหนดนโยบายธรรมาภิบาลภายในองค์กร โดยศึกษากับพนักงานที่ทำงาน
 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

2. ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จำนวน 2,256 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 6 มกราคม 2558 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ)

การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากร จากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2545: 140) ด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากจำนวนประชากร 2,256 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 340 คน แบ่งเป็นระดับผู้บังคับบัญชา (ชั้น 5-8) จำนวน 117 คน และระดับปฏิบัติการ (ชั้น 1-4) จำนวน 163 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการนำรายชื่อพนักงานมาจับฉลาก และแจกแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่กำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

3. การทดสอบและหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาการวิจัยเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดอนเมือง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของความยุติธรรมในองค์การ .751 และความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล .958

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติอนุมาน ใช้การทดสอบแบบที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe' และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.06 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 40.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 48.82 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.24 มีประสบการณ์ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 38.82 มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 39.12 และมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ชั้น 1-4) ร้อยละ 71.47 เนื่องจากการทำงานภายในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่สุวรรณภูมินั้น เป็นงานที่ต้องทำตลอด 24 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่จะเป็นงานกะ งานเวร ซึ่งเป็นงานระดับปฏิบัติการ ที่รับผิดชอบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้น จึงต้องการพนักงานที่มีความแข็งแรง และไม่มีภาระ จึงทำให้ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น มีพนักงานเพศชายโสดมากกว่าพนักงานเพศหญิง

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในระบบ และความยุติธรรมในการแบ่งปันอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.82 โดยในเรื่องความยุติธรรมในการแบ่งปัน พนักงานมีการรับรู้มากที่สุดในประเด็นที่มีการขึ้นเงินเดือนสอดคล้องกับความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และได้รับค่าตอบแทนที่น่าพอใจ เมื่อได้ปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่า มีระบบการประเมินผลที่มีมาตรฐาน ส่วนเรื่องความยุติธรรมในระบบนั้น พนักงานมีการรับรู้ในเรื่องการที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากที่สุด เนื่องจากองค์กรเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่าง ๆ ดังเห็นได้จากการออกแบบสำรวจความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ก่อนดำเนินการ เช่น ออกแบบสอบถามเรื่องการตัดชุดเครื่องแบบ ออกแบบสอบถามเรื่องร้านอาหารภายในศูนย์อาหาร เป็นต้น ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นผลประโยชน์ของตนเอง

3. ความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

พนักงานมีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา คือ ด้านหลักภาระรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านหลักการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านหลักประสิทธิผล ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านหลักมุ่งเน้นจรรยาบรรณ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านหลักการกระจายอำนาจ ค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านหลักความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านหลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย 3.84

ด้านหลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านหลักนิติธรรม ค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ในภาพรวมพนักงานมีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าปัจจุบันองค์การมีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลดีอยู่แล้ว จึงทำให้พนักงานในองค์การเกิดความไว้วางใจในการบริหารงาน และอยู่ในองค์การอย่างมีความสุข เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่างค์การที่พนักงานทำงานอยู่เป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่และเป็นที่ยอมรับ ฉะนั้น การทำงานขององค์การจึงมีประสิทธิภาพ เพราะมีการวางแผนงานเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้องค์การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีตลอดมา นอกจากนั้น องค์การยังมีการกำหนดนโยบายธรรมาภิบาล โดยมีแนวคิดที่ว่ากระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จะนำไปสู่ความเป็นองค์การที่มีความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์การ รวมทั้งคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งองค์การมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการ ทอท. กำหนดให้ฝ่ายบริหารต้องรายงานผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และคณะกรรมการ ทอท. ยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงลงไปตามลำดับ โดยใช้เป้าหมายและหลักเกณฑ์ในการประเมินที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์และแผนงานประจำปี เพื่อพิจารณากำหนดคำตอบแทนและมาตรการจูงใจที่เหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีระบบประเมินตนเองของคณะกรรมการ ทอท. ด้วย ซึ่งการดำเนินงานมีความคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของวรรณาลือกิตินันท์ (2557) ที่พบว่าบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตในภาคตะวันออก มีการจัด

กิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ตามองค์ประกอบขององค์การสุขภาวะ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การจัดหมวดหมู่กิจกรรม การสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน การวางแผนงาน เพื่อพัฒนากิจกรรมและกำหนดตัวชี้วัด การตรวจสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม และการประเมินความสำเร็จของการสร้างองค์การสุขภาวะ

4. การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1

การเปรียบเทียบความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล	ความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	YY
เพศ	-2.743 (0.006**)	-2.568 (0.011**)	-1.453 (0.147)	-0.132 (0.895)	0.466 (0.641)	-1.093 (0.275)	-1.197 (0.232)	-0.386 (0.700)	-0.664 (0.507)	-0.992 (0.322)	-1.346 (0.179)
อายุ	0.817 (0.485)	0.592 (0.622)	2.491 (0.060)	0.466 (0.706)	2.204 (0.087)	2.411 (0.067)	0.137 (0.938)	1.975 (0.118)	1.263 (0.287)	2.417 (0.063)	1.116 (0.343)
สถานภาพ	1.278 (0.280)	3.013 (0.050*)	2.458 (0.087)	1.697 (0.185)	9.092 (0.000***)	1.577 (0.208)	4.783 (0.009**)	0.983 (0.375)	2.865 (0.058)	3.493 (0.032*)	2.974 (0.052)
ระดับการศึกษา	0.836 (0.503)	3.188 (0.014*)	2.963 (0.020*)	4.777 (0.001**)	0.774 (0.543)	2.225 (0.066)	2.908 (0.022*)	2.318 (0.057)	1.166 (0.326)	0.741 (0.564)	2.864 (0.023*)
ประสบการณ์	1.374 (0.250)	1.637 (0.181)	3.504 (0.016*)	2.462 (0.062)	2.928 (0.034*)	2.524 (0.058)	1.740 (0.159)	3.326 (0.020*)	3.037 (0.029*)	4.231 (0.006**)	3.229 (0.023*)
อัตราเงินเดือน	3.235 (0.022*)	9.043 (0.000***)	8.807 (0.000***)	6.503 (0.000***)	1.725 (0.162)	6.817 (0.000***)	4.767 (0.003**)	5.248 (0.001**)	5.142 (0.002**)	3.925 (0.009**)	8.006 (0.000***)
ตำแหน่งงาน	1.740 (0.083)	3.291 (0.001**)	3.487 (0.001**)	3.727 (0.000***)	-1.454 (0.148)	2.708 (0.074)	1.793 (0.074)	2.997 (0.003*)	2.402 (0.018*)	2.342 (0.020*)	3.183 (0.002**)

หมายเหตุ: เพศ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน ใช้สถิติ t-test อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในองค์กร อัตราเงินเดือน ใช้สถิติ One-way ANOVA

Y1 หลักประสิทธิภาพ Y2 หลักการรับผิดชอบ Y3 หลักความโปร่งใส Y4 หลักการมีส่วนร่วม Y5 หลักนิติธรรม Y6 หลักความเสมอภาค Y7 หลักประสิทธิภาพ Y8 หลักการตอบสนอง Y9 หลักการกระจายอำนาจ

Y10 หลักมุ่งเน้นความดี YY ภาพรวม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 2

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ

การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร	ความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	YY
ความยุติธรรมในการแบ่งปัน	0.358***	0.422***	0.492***	0.509***	0.311***	0.437***	0.462***	0.503***	0.612***	0.484***	0.598***
ความยุติธรรมในกระบวนการ	0.383***	0.627***	0.682***	0.693***	0.430***	0.583***	0.620***	0.680***	0.640***	0.824***	0.778***

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

เพศ เพศต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านหลักประสิทธิภาพ และด้านหลักภาวะรับผิดชอบ โดยขอบเขตของงานที่พนักงานเพศหญิงรับผิดชอบจะต้องมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน จึงทำให้พนักงานเพศหญิงมีความรับผิดชอบต่อมากกว่าพนักงานเพศชาย ส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

อายุ อายุต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีพนักงานหลากหลายช่วงอายุที่ต่างกัน แต่เมื่อพนักงานมาทำงานร่วมกันภายใต้องค์การเดียวกัน จึงทำให้เกิดการซึมซับวัฒนธรรมองค์การและการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เช่น การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เหมือนกัน ถ้าคนหนึ่งคนใดไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบจะเกิดความแตกต่าง การทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพ เป็นต้น จึงทำให้พนักงานทุกช่วงอายุมีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไม่ต่างกัน

สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านหลักภาวะรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักประสิทธิผล หลักมุ่งเน้นฉันทามติ และภาพรวม โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ในภาพรวม

มากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดที่ยังไม่เข้าใจในหลักธรรมาภิบาล จึงทำให้เกิดความไว้วางใจในองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านหลักภาระรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักประสิทธิภาพ และภาพรวม โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวส. ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ในภาพรวม มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวส. ปวส. หรือ อนุปริญญา เป็นพนักงานปฏิบัติการระดับล่าง จึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ รับผิดชอบ และต้องฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา มุ่งปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่องค์กรวางไว้ตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความมั่นใจในการทำงาน มีแนวทางในการทำงานเป็นของตนเอง

ประสบการณ์ทำงานในองค์กร ประสบการณ์ทำงานในองค์กรต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านหลักความโปร่งใส หลักนิติธรรม หลักการตอบสนอง หลักการกระจายอำนาจ หลักมุ่งเน้นจิตสำนึก และภาพรวม โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี และ 11-15 ปี มีความไว้วางใจต่อการบริหาร

จัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ในภาพรวม มากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร 16-20 ปี ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรแห่งนี้น้อย ทำให้บางครั้งจะมีปัญหาในการทำงานบ้าง แต่สามารถหาข้อยุติหรือแก้ไขปัญหาก็ได้ ซึ่งการทำงานของพนักงานจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องข้อมูลได้ เพราะพนักงานได้ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ตามหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร 16-20 ปี จะไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงานเพราะมีความชำนาญและรู้วิธีแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี

อัตราเงินเดือน อัตราเงินเดือนต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านหลักประสิทธิภาพ หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความเสมอภาค หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการกระจายอำนาจ หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หลักการตอบสนอง และภาพรวม โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ มากกว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท จะมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มีการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางาน อีกทั้งนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มที่ ข้อมูลที่ได้จึงมีความครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง พร้อมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนา โดยการถ่ายทอดความรู้ และความสามารถให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ผลการปฏิบัติงานจึงบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนด โดยการมอบอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่

พนักงานเท่ากัน ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ซึ่งทำงานกับองค์กรมานาน เป็นกลุ่มที่มีความพร้อมและมีความรู้ในการทำงานอยู่แล้ว รวมทั้งเป็นหัวหน้าที่มีหน้าที่มอบหมายงานให้แก่ลูกน้องมากกว่าปฏิบัติงานเอง

ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงานต่างกัน มีความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านหลักภาระรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความเสมอภาค ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักการกระจายอำนาจ และด้านหลักมุ่งเน้นจรรยาบรรณ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (ชั้น 1-4) มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ด้านหลักมุ่งเน้นจรรยาบรรณมากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร (ชั้น 5-8) ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (ชั้น 1-4) จะมีความชำนาญในการทำงาน โดยได้มีการนำทักษะความรู้ที่ได้เรียนมานำมาประยุกต์ให้เข้ากับการทำงานด้วยความรอบคอบ รวมทั้งองค์กรจะให้โอกาสกับพนักงานในการฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ พัฒนาความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความรู้ในการตัดสินใจในการทำงาน และส่วนไหนที่พนักงานไม่เห็นด้วยกับหัวหน้างาน มีข้อขัดแย้ง องค์กรจะจัดให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุป และจะเสนอแนะให้กับหัวหน้างานได้นำไปพิจารณา ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานขององค์กร และเชื่อว่าองค์กรมีความโปร่งใสในการทำงาน ไม่มีการบิดเบือนข้อมูล ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร (ชั้น 5-8) ซึ่งมีหน้าที่ในการมอบหมายงาน คอยรับฟังข้อเสนอแนะและหาแนวทางในการช่วยแก้ไขปัญหาให้พนักงานระดับปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับ

ความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรมในการแบ่งปัน การรับรู้ความยุติธรรมในการแบ่งปันมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน โดยความไว้วางใจต่อการบริหารงานด้านประสิทธิภาพและด้านหลักนิติธรรมมีความสัมพันธ์กับความยุติธรรมในการแบ่งปันค่อนข้างต่ำ เนื่องจากการที่ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เกิดจากพนักงานไม่ทำตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ส่วนความไว้วางใจต่อการบริหารงานด้านการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์กับความยุติธรรมในการแบ่งปันค่อนข้างสูง เนื่องจากการทำงานขององค์กรได้มีการมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานให้พนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน

การรับรู้ความยุติธรรมในระบบ การรับรู้ความยุติธรรมในระบบมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน โดยความไว้วางใจต่อการบริหารงานด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความยุติธรรมในระบบค่อนข้างต่ำ เนื่องจากถึงแม้ว่าพนักงานอยู่ภายใต้ระบบที่องค์กรกำหนด และได้รับผลกระทบจากระบบอย่างเท่าเทียม แต่การที่ประสิทธิภาพการทำงานต่ำอาจเกิดจากตัวของพนักงานเองที่มิได้การทำงานไม่ตรงตามขอบเขตของงาน ส่วนความไว้วางใจต่อการบริหารงานหลักภาวะรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการกระจายอำนาจ หลักมุ่งเน้น

ชั้นทามติ มีความสัมพันธ์กับความยุติธรรมในระบบค่อนข้างสูง เนื่องจากองค์กรมีมาตรฐานในการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม องค์การควบคุมการใช้อำนาจของพนักงานทุกระดับ พนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จะได้รับการลงโทษอย่างเท่าเทียม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานคิดเห็นว่าองค์กรมีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อนักงาน ปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

พนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานต่างกัน มีความไว้วางใจต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สุวรรณภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรมในการแบ่งปัน และความยุติธรรมในระบบ มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. การปฏิบัติของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานทุกคน ควรมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการองค์กรอย่างจริงจัง เนื่องจากธรรมาภิบาลเป็นการบริหารโดยยึดหลักคุณธรรม ความดี และความถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความยุติธรรมในองค์กร ช่วยให้กระบวนการกำหนด

ผลตอบแทนต่อบุคลากรเป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม เมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์กรมากขึ้นด้วย

2. บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรเน้นการสร้างควมไว้วางใจกับพนักงานเพศชายในระดับปฏิบัติการที่ต้องทำงานกะหรืองานเวร ด้วยการพัฒนาการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร เช่น นโยบายของผู้บริหารให้ทั่วถึงและถูกต้อง

3. บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรส่งเสริมให้มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างจริงจัง สร้างความเชื่อมั่นกับบุคลากรในองค์กรต่อระบบบริหาร และสร้างการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรด้วยการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงาน ให้กับพนักงานที่มีความทุ่มเทในการทำงาน มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างเปิดเผย พร้อมทั้งสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน และชื่นชมเมื่อพนักงานองค์กรปฏิบัติงานได้สำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วิน. (2552). ความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย

ศึกษาเปรียบเทียบขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน.

วารสารรวมคำแห่ง, 26(ฉบับพิเศษ), 190-214.

ปัทมนันท์ พลเดช. (2556). คุณลักษณะของบุคคลที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ

ภายใต้บริบทองค์การที่แตกต่างกันของภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญา

ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พรทิพย์ เกยุรานนท์. (2554). ความไว้วางใจนั้นสำคัญไฉน. จดสารสาขาวิชา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ. สืบค้น 21 กุมภาพันธ์ 2554, จาก
http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/1_2552/Relax.htm.
- พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจ
ในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรของ
บุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- เพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์ศักดิ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจใน
ผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร
ของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- วรรณภา ลือกิตินันท์. (2557). แนวทางการสร้างองค์กรสุขภาวะในบริษัทข้ามชาติ:
กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมการผลิต ในภาคตะวันออก.
วารสารวิทยาการจัดการ, 31(1), 1-15.
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2549). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง
การปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549.
กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (ม.ป.ป.). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหาร
กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. สืบค้น 11 กรกฎาคม 2557,
จาก <http://egov.go.th>

- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the Millennium: A Meta-analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Folger, R., and Cropanzano, R. (2001). Fairness Theory: Justice as Accountability. in Greenberg, J. and Cropanzano, R. (Edited). *Advances in Organizational Justice*. California: Stanford University Press. pp. 1-55.
- Greenberg, S. (1991). Personalizable Groupware: Accommodating Individual Roles and Group Differences. in *Proceedings of the Second European Conference on Computer-supported Cooperative Work (ECSCW'91)*, pp. 17-31, Amsterdam, September 24-27, Kluwer Academic Press.
- Luhman, N. (1979). *Trust; and, Power: Two Works by Niklas Luhmann*. Chichester: Wiley.
- Reina, D. S., and M. L. Reina. (1999). *Trust and Betrayal in the Workplace*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Rotter, J. B. (1967). Generalized Expectancies for Interpersonal Trust. *American Psychologist*, 26(5): 443-452.
- Sheppard, B., Lewicki, R, and Minton, J. (1992). *Organizational Justice: The Search for Fairness in the Workplace*. New York: Macmillan.
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17(2): 229-239.