



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม



โดย

นายอลงกต ชิตต์ปราณี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**FACTORS AFFECTING TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
PERSON IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs) IN
NAKORNPATTHOM PROVINCE**



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม” เสนอโดย นายอลงกต จิตต์ปราณี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. กฤษณา พัชรานันท์)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะไธ)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน)

...../...../.....



52602342 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา/ความไว้วางใจในองค์กร/พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี
ในองค์กร

อลงกต จิตต์ปราณี : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของ
พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาการ
ค้นคว้าอิสระ : อ.ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. 96 หน้า.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจใน
องค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (2) เปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความ
ไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามภาคธุรกิจและ
คุณสมบัติส่วนบุคคล (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และ
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของ
พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากแบบประเมินที่
เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือว่ามีความเที่ยงตรงและ
ความเชื่อถือได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ความไว้วางใจในองค์กรใน
ระดับปานกลาง และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมในระดับสูง (2) ภาคธุรกิจของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีใน
องค์กร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาพบว่า พนักงานภาคธุรกิจการบริการ มีความ
ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานภาคธุรกิจการค้า สำหรับคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างกันมีความไว้วางใจ
ในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันคือ อายุ
ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน และคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็น
สมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกันคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน
ทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน (3) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความ
ไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน
(4) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

ผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะในการบริหารเพื่อประโยชน์แก่องค์กรและการบริหารรวมถึงผู้บริหารและ
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

52602342 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : SUPERVISORY TRUST\ORGANIZATIONAL TRUST\ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR

ALONGKOT JITPRANEE : FACTORS AFFECTING TO ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PERSON IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)
IN NAKORNPATTHOM PROVINCE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : CHALERMCHAI
KITTSAKNAWIN, Ph.D. 96 pp.

This research aims to (1) study levels of supervisory trust, organizational trust and organizational citizenship behavior, (2) compare supervisory trust, organizational trust and organizational citizenship behavior of SMEs person classified by business sectors and personal characteristics, (3) study a relationship between supervisory trust and organizational trust, and organizational citizenship behavior, (4) study factors affecting organizational citizenship behavior of SMEs person in Nakornpathom Province.

In this quantitative research, the samples of 400 were surveyed. The researcher examined quality and reliability of a data collection tool, which was an assessment form. The data analysis included descriptive and inferential statistic analysis.

It was found from the study results as follows.

(1) Supervisory trust, organizational trust and organizational citizenship behavior, in overall, were at the high, moderate and high levels, respectively.

(2) SMEs person in different business sectors had indifferent organizational trust and organizational citizenship behavior, and different supervisory trust. Personnel in service sectors had higher supervisory trust than those in trading sectors. Personnel of different personal characteristics had indifferent supervisory trust. Personnel of different personal characteristics i.e. age, education level, job level and salary had different organizational trust. Personnel of different personal characteristics i.e. education level, job position and job level, entire work experience, work experience in a company and salary has different organizational citizenship behavior.

(3) Supervisory trust and organizational trust had a positive relationship with organizational citizenship behavior.

(4) Supervisory trust affected organizational citizenship behavior of SMEs person in Nakornpathom Province.

The researcher proposes management recommendations for benefits of organization, administration and the management, and has recommendations for further researches.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร. เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ตลอดจนตรวจข้อบกพร่อง แก้ไข ปรับปรุงงานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการวิจัยให้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กฤษณา พัชราราม และ อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตต์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่เสียสละทั้งกำลังกาย กำลังใจ และกำลังทรัพย์ ในความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการศึกษาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ลูกค้าผู้ประกอบการ SMEs ผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ที่เข้าใจและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมคณะที่ร่วมกันฟันฝ่าอุปสรรค และเป็นกำลังใจเคียงข้างกันมาตลอดจนทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ

บทที่

1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	5
	ขอบเขตทางการวิจัย.....	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	8
	นิยามศัพท์.....	8
2	แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ....	17
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
	วิธีการศึกษาวิจัย.....	26
	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	27
	ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	27
	ขนาดตัวอย่าง.....	27
	กลุ่มตัวอย่าง.....	28
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	28
	เกณฑ์การประเมินผล.....	29
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	30
	ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

ผลงานวิจัยนี้ได้รับทุน ระดับปริญญาตรี

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	การศึกษาเชิงพรรณนา.....	33
	การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง.....	39
	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	57
	การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	60
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
	สรุปผลการวิจัย.....	63
	อภิปรายผลการวิจัย.....	66
	ข้อเสนอแนะในการบริหาร.....	68
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	69
	บรรณานุกรม.....	70
	ภาคผนวก.....	75
	ภาคผนวก ก แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	76
	ภาคผนวก ข ผลตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบ ประเมิน.....	84
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	88
	ประวัติผู้วิจัย.....	96

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กลุ่มตัวอย่างของพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	28
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล.....	33
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่างๆ.....	38
4	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตามภาคธุรกิจ.....	40
5	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาจำแนกตามภาคธุรกิจโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé.....	41
6	การเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตามเพศ.....	42
7	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตามอายุ.....	43
8	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé	46

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน..	47
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD	48
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามระดับ ตำแหน่งงาน.....	49
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดย วิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé และ LSD	50
15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ ทำงานทั้งหมด.....	51
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานทั้งหมด โดยวิธีการทดสอบรายคู่ ของ Scheffé	52
17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ ทำงานในองค์กร.....	53
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กร โดยวิธีการทดสอบ รายคู่ของ Scheffé	54

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามอัตรา เงินเดือน.....	55
20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามอัตราเงินเดือน โดย วิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé และ LSD.....	56
21	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักศึกษา ความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีในองค์กร.....	58
22	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีในองค์กร.....	60

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันกำลังเฟื่องฟูไปข้างหน้าเพื่อหาหนทางที่จะช่วยให้องค์กรเกิดผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ในระดับสูง ที่จะรักษาระดับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ให้อยู่ในระดับสูง และมีการทะนุบำรุงดูแลบุคลากรในองค์กรอย่างยอดเยี่ยมและมีประสิทธิผลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะสำเร็จได้หากสามารถพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ให้เกิดแก่บุคลากรในองค์กรได้ (Deshpande 2002) โดยพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรนี้จะช่วยสร้างทุนทางสังคม (Social Capital) และมีส่วนช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational's Performance) ได้ (Bloodgood 2001) และยังสามารถพัฒนาศักยภาพของของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อีกด้วย (Organizational Behavior Division 2003) ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคลากรนั้นเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยพฤติกรรมนี้บุคลากรจะเต็มใจปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี (Organ 1987) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Schnake and Dumler 1997) ที่ให้ความหมายของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับคำสั่งหรือการลงโทษโดยตรงจากองค์กรแต่อย่างใดและถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร

พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นจากการให้ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงาน รัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต หรือถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ Katz และ Kahn (1989, อ้างถึงใน Organ 1991)

Kat (1964, quoted in Bolon 1997) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. คนจะต้องเข้ามาทำงาน และคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. คนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. คนจะต้องมีบูรณาการ (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous activity)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนด

ทั้งนี้ Kat ได้ชี้ว่าพฤติกรรมบทบาทพิเศษเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์กร

เมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรต้องการจะมีส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งตรงกับพฤติกรรม 2 รูปแบบแรกของ Kat

2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้ปฏิบัติขึ้นมาเอง โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดขึ้นมาอย่างเป็นทางการ ซึ่งตรงกับพฤติกรรมรูปแบบที่ 3 ของ Kat

ต่อมา Organ (1987, 1990, 1991) ได้ศึกษาและกำหนดขึ้นมาเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB)” โดยนิยามว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

หลังจากนั้น Organ (1987, 1988, 1990, 1991, อ้างใน Linn และคณะ 2000) ได้ทำการศึกษาและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้น ต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ใน บางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่าย จัดการต้องแบกรับภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการระงับข้อพิพาทที่มีน้ำใจเป็น นักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดย การรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับ การประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่ สอดคล้องกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออก ถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติ ตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการ ทำงานภายในองค์กรหนึ่งๆนั้น พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็ เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีมหรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดี และเป็นสมาชิก องค์กรที่ดีด้วย

มีงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรที่ค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือ พนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความพอใจที่ได้รับจากองค์กร โดยการปฏิบัติหน้าที่ ให้เห็นถึงความคาดหวังที่องค์กรได้อธิบายไว้ในตัวงาน ปรัชญาการเกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior) (Munchinsky 1996)

แนวความคิดเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB)” จึงเป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากในต่างประเทศ แนวโน้มเพิ่มขึ้นช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา โดยได้พิจารณากันว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กร” เป็นอีกแง่หนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมของพนักงาน ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของ องค์กรได้ สำหรับประเทศไทยยังไม่ได้สนใจในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจังนัก องค์กรต่างๆมักจะ มุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ อาทิเช่น พนักงานจะปฏิบัติหน้าที่ตามความ รับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ หรือ การพิจารณาเลือกพนักงานเข้าใหม่ก็พิจารณาเพียงคุณวุฒิ และประสบการณ์การทำงานเป็นหลัก

สฎายุ ชีระวนิชตระกูล (2547) วิชาการไทยยังคงให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรค่อนข้างน้อยมาก รวมทั้งเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีในองค์กรของประเทศไทย เท่าที่พบยังไม่ปรากฏแต่อย่างใดแม้กระทั่งหนังสือ ต่างประเทศในเรื่องดังกล่าวในประเทศไทยเท่าที่พบก็ยังไม่ปรากฏว่ามีวางขายเช่นกัน ซึ่งตรงกัน ข้ามกับวงวิชาการทางตะวันตกที่ช่วงเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา นักวิชาการทางตะวันตกยังคงเน้นและเพิ่ม ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หรือ Organizational Citizenship Behavior ซึ่งเรียกกันในงานวิชาการว่า OCB

ทั้งนี้ จากงานวิจัยในต่างประเทศที่ผู้วิจัยได้รวบรวม ส่วนใหญ่พบว่าพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีในองค์กร เป็นผลมาจากการได้รับความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานและเกิดการ แลกเปลี่ยน กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับความยุติธรรมในองค์กรก็จะแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิก ที่ดีในองค์กรออกมา ในทางกลับกันพนักงานจะลดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรลง เมื่อรับรู้ได้ว่าองค์กรขาดความยุติธรรม ดังเช่น (Organ 1988) ตั้งสมมุติฐานและพบว่า การรับรู้ใน เรื่องความยุติธรรมจะมีผลต่อพฤติกรรมเสริมสร้างสังคม โดยกระตุ้นให้พนักงานกำหนด ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม ถ้ามีการแลกเปลี่ยนเป็นไปอย่าง ยุติธรรม พนักงานก็จะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามถ้า องค์กรขาดความยุติธรรม พนักงานก็จะลดการแลกเปลี่ยนกันทางสังคมกับองค์กรและจะกระทำที่ ต่อเมื่อถูกบังคับเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Moorman 1991) ได้ทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างรูปแบบความยุติธรรมในองค์กร (ทั้ง Distributive Justice และ Procedural Justice) กับ พฤติกรรมกรเป็นพลเมืองในองค์กร ลูกจ้างจะมีลักษณะพฤติกรรมกรเป็นพลเมืองในองค์กร ถ้า เขารับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรม ลูกจ้างคนใดที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติกับพวกเขาอย่างยุติธรรม เขา จะแสดงลักษณะพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีได้มากกว่า ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชามีผลโดยตรงกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของลูกจ้าง ถ้าผู้บังคับบัญชาต้องการเพิ่มลักษณะพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีในลูกจ้าง ผู้บังคับบัญชาก็จะเพิ่มความยุติธรรมในการปฏิบัติกับลูกจ้าง (Lan Hui and Law 1999) พบว่า ลูกจ้างในฮ่องกงและญี่ปุ่นจะคำนึงถึงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีว่าเป็นส่วน หนึ่งของงานมากกว่าลูกจ้างในอเมริกาและออสเตรเลีย พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีจะเกี่ยวข้อง กับการรับรู้ในเรื่องความยุติธรรมในองค์กรและมองได้อีกรูปแบบหนึ่งว่าเป็นเรื่องการแลกเปลี่ยน ทางสังคมกันระหว่างลูกจ้างกับองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ ดีในองค์กร พบว่า ปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร แต่จากการรวบรวมงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่เคยมีผู้วิจัยท่านใดนำเสนอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) แต่อย่างไร ทั้งที่องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) นับว่ามีบทบาทที่สำคัญต่อการผลักดันด้านเศรษฐกิจของประเทศอย่างยิ่ง และกว่าที่องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) จะสามารถดำรงกิจการให้คงอยู่ในลักษณะยั่งยืนได้นั้น องค์กรประกอบที่สำคัญ คือ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร

จังหวัดนครปฐม ถือเป็นจุดศูนย์กลางทางราชการ,จุดศูนย์กลางทางธุรกิจ และจุดศูนย์กลางทางการค้า มีธุรกิจ SMEs เกิดขึ้นในจังหวัดนครปฐมค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าพนักงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม มีระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ระดับความไว้วางใจในองค์กร และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นอย่างไร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ระดับความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) จำแนกตามภาคธุรกิจและคุณสมบัติส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

3. สมมติฐานในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

3.1 สมมติฐานที่ 1

ภาคธุรกิจและคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่แตกต่างกัน

3.1.1 ภาคธุรกิจแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

3.1.2 คุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

3.2 สมมติฐานที่ 2

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน

3.3 สมมติฐานที่ 3

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร

4. ขอบเขตทางการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่ดำเนินกิจการแตกต่างกัน แบ่งเป็น 3 ภาคธุรกิจ คือ

1.1 พนักงานในภาคธุรกิจการผลิต

1.2 พนักงานในภาคธุรกิจการค้า

1.3 พนักงานในภาคธุรกิจบริการ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงระดับและความแตกต่างของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา กับความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม
4. เพื่อนำเอาแบบอย่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กร
5. เพื่อนำเอางานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ที่ดำเนินการวิจัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดกับองค์กรต่อไป
6. เพื่อทราบถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลในองค์กร และสถานการณ์ความไว้วางใจของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในปัจจุบัน
7. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้กับองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)

7. นิยามศัพท์

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่ทำการศึกษา ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองหรือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ และเป็นสิ่งที่ส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร

2. ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึงระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่น ความรู้สึกและการกระทำของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ว่าองค์กรมีระบบ การบริหารการจัดการที่ดี เช่น องค์กรมีการจัดการกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ดี องค์กรสรรหาและบรรจุพนักงานที่มีความสามารถและเหมาะสมกับงาน มีระบบข้อมูลและการสรรหาและบรรจุพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน เป็นต้น รวมทั้งมีความรู้สึกหรือความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรและเพื่อน

ร่วมงาน เช่น องค์กรปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่พนักงานทุกคน องค์กรมีความสนใจ ห่วงใยอาหาร และคิดคำนึงถึงอนาคตที่ดีของพนักงาน รวมทั้งพนักงานพร้อมที่จะรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการ ทำงานกับองค์กรและพนักงานในองค์กรพูดแต่ความเป็นจริงเป็นต้น ซึ่งวัดได้จากแบบประเมิน ความไว้วางใจในองค์กร

3. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึง ระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เป็นการแสดงถึงความเต็มใจของบุคคลที่พึ่งพา ผู้อื่นด้วยความรู้สึกมั่นคง แม้ว่าจะได้รับผลกระทบในทางลบของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชาของตนเอง ว่าผู้บังคับบัญชามีการยึดถือหลักคุณธรรม มีความเมตตากรุณา มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ การตัดสินใจและอื่นๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ มีความสามารถพยากรณ์ได้ ความคง เส้นคงวาในคำพูดและการกระทำ เช่น ผู้ได้รับความไว้วางใจแสดงความต้องการช่วยเหลือผู้ให้ ความไว้วางใจ โดยมีได้หวังผลประโยชน์ตอบแทน แม้ว่าผู้ได้รับความไว้วางใจมิได้ถูกร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ให้ความไว้วางใจ เป็นต้น ซึ่งวัดได้จากแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

4. พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ในภาคธุรกิจการผลิต ภาคธุรกิจการค้าและภาคธุรกิจบริการ ในเขตจังหวัดนครปฐม

5. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) หมายถึง องค์กรภาคธุรกิจการผลิต ภาค ธุรกิจการค้า และภาคธุรกิจบริการ ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีมูลค่าของสินทรัพย์ถาวรสุทธิ (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน 200 ล้านบาท หรือมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 200 คน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

แนวความคิดความไว้วางใจได้มีนักวิชาการสนใจศึกษา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 (Creed and Miles 1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ซึ่งในยุคแรกนักวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์การสนใจศึกษาความมุ่งหมายและแรงจูงใจความไว้วางใจ ปัจจุบันนักวิจัยมุ่งสนใจต่อพฤติกรรม (Lewicki, McAllister and Bies 1998, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจเป็นความรู้ที่กว้างขวางทั้งเป็นแนวคิดที่สำคัญในการศึกษาเพราะความไว้วางใจสร้างความร่วมมือของมนุษย์และเป็นกุญแจสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ

Lewicki and Bunker (1996, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) เสนอว่าการศึกษาคความไว้วางใจอาจจะต้องจำแนกความไว้วางใจในมโนทัศน์ที่แตกต่างกัน เช่น บุคคลระหว่างบุคคลและหรือองค์การ นอกจากนี้การศึกษายังของ Luhman (1979, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) กล่าวถึงความไว้วางใจในหลายมิติโดยเสนอองค์ประกอบของความไว้วางใจ 2 องค์ประกอบ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) และความไว้วางใจในระบบ (System Trust)

1.1 ความหมายของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ หมายถึงความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยงและการพึ่งพากัน (Mayer, Davis and Schoorman 1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจ ในที่ทำงานมีอยู่สองรูปแบบ คือความตั้งใจต่อความไว้วางใจและความเปิดเผยต่อผู้อื่น (Gillespie and Dober 2003 ,

อ้างอิงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจเป็นทั้งความเชื่อ การตัดสินใจและการกระทำ (Dietz, Hartog and Dcannce 2006, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

Rotter (1971, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังต่อบุคคล เป็นที่น่าเชื่อถือทั้งด้านคำพูด การกระทำ คำมั่นสัญญา จาก การเขียนหรือใช้ข้อความของบุคคลหรือกลุ่มซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ

Cook and Wall (1980, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นต่อเจตนาของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร รวมทั้งความมั่นใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

McAllister (1995) ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่บุคคลมีความมั่นใจและตั้งใจที่จะกระทำการที่อยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจของบุคคลอื่น

Whitney (1996, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า หมายถึงความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Marshall (2000, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

จากคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความมั่นใจ ความเชื่อมั่นและการสนับสนุน ของแต่ละบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

1.2 ความสำคัญของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การเพื่อประสิทธิผลขององค์การ ผลลัพธ์ทางบวกของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจภายในองค์การส่งผลการเพิ่มผลิตของพนักงานโดยความผูกพันกับองค์การอย่างเข้มแข็ง (Nyhan and Marlowe 1997, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) สำหรับงานวิจัยอื่นๆ แสดงถึงผลพวงหลักของความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและผลงานในหลายด้าน ทั้งการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูล ความขยัน การยุติความขัดแย้ง ความผูกพัน รวมทั้งผลงานส่วนบุคคลและผลงานของหน่วยงาน (Laka-Mathebula 2004; Korsgaard, Brodt and Whitener 2002, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกันว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อกิจกรรมขององค์การ ทั้งทีมงาน ผู้นำ การกำหนดเป้าหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงงานสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง Elangovan and Shapiro(1998; Mayer et al. 1995, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

ทศวรรษที่ผ่านมาประเด็นความไว้วางใจมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเป็นเรื่องสำคัญในทฤษฎีองค์การและการวิจัย (Bijlsma and Koopman 2003; Kramer 2006, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบความสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์การมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์การก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การ (Reynolds 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ซึ่งความไว้วางใจเปรียบเสมือนหมุดหรือสลักที่ยึดส่วนต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันและสามารถเอื้ออำนวยให้องค์การบรรลุเป้าหมายพร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์การ หากองค์การใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์การจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากกว่าองค์การจะประสบความสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งยังผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (Good as cited in Mayer et al. 1995; Luhmann as cited in Mayer et al. 1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของความคาดหวังในพฤติกรรมของบุคคลอื่น เข้าใจผู้อื่นอย่างชัดเจน และเห็นได้ชัด

ทุกองค์การจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของความไว้วางใจที่มีต่อบุคคลในองค์การ องค์การใดจะไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคล หรือ องค์การอื่นได้ หากองค์การนั้นปราศจากความเข้าใจในเรื่องความไว้วางใจ

ถ้าทุกคนในองค์การรู้ว่าต้องทำอะไร เมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และทำไมต้องทำ โครงสร้างองค์การจะเป็นอย่างไร ถ้าทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องตรงเวลา และทุกคนเป็นที่เชื่อใจ และไว้วางใจกันได้ ทุกคนปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ จะทำให้องค์การจะมีระดับโครงสร้างองค์การแบนลง จำนวนผู้บังคับบัญชาที่จะน้อยลง

องค์การต่างๆ ที่ประสบผลล้มเหลวในการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ก็เนื่องมาจากการขาดการสนับสนุนจากพนักงานขององค์การ ซึ่งจุดเริ่มต้นของการเพิ่มการได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานจากพนักงาน ก็คือ การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในองค์การ พนักงานจะเต็มใจในการร่วมมือ ประสานงานกับผู้บริหารงานองค์การกับการเปลี่ยนแปลงใดๆ เมื่อพนักงานมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในผู้บริหารขององค์กร และความไว้วางใจภายในองค์การนี้ไม่

สามารถสร้างขึ้นมาได้ทันทีทันใด ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญของความไว้วางใจภายในองค์กร และสร้างความไว้วางใจ เชื่อมั่น แก่พนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อว่าพนักงานจะได้เป็นกำลังสำคัญในการประสานงานในการทำกิจกรรมใดๆ เพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

1.3 ขอบเขตของความไว้วางใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท (รัตนา ธนฤทธิพร 2544)

1.3.1 ขอบเขตความไว้วางใจอย่างแคบ

1.3.1.1 ความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดสนิทสนม

1.3.1.2 ความไว้วางใจต่อคนที่เรารู้จัก บุคคลซึ่งเรารู้จักเป็นการส่วนตัว บุคคลที่เรารู้จักแค่เพียงชื่อ และบุคคลที่เราเคยพบหน้า เช่น เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน

1.3.2 ขอบเขตความไว้วางใจอย่างกว้าง

คนที่อยู่ในชุมชนเดียวกับเรารวมถึงคนที่เชื่อว่าบางสิ่งๆ ที่เหมือนกับเรา เช่น สมาชิกในกลุ่มศีลธรรม กลุ่มศาสนา เชื้อชาติ เพศ อายุ มีความถนัดในด้านเดียวกับเรา

ความไว้วางใจเป็นเหมือนบทบาททางสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งที่เป็นข้อสังเกตได้ว่ามีความไว้วางใจอยู่ก็คือ มีผู้รับผิดชอบซึ่งสามารถบังคับและควบคุมบุคคล

1.4 ความสำคัญของความไว้วางใจ

ทุกองค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของความไว้วางใจที่มีต่อบุคคลในองค์กร องค์กรใด ๆ จะไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคล หรือ องค์กรอื่นได้ หากองค์กรนั้นปราศจากความเข้าใจในเรื่องความไว้วางใจ

ถ้าทุกคนในองค์กรรู้ว่าต้องทำอะไร เมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และทำไมต้องทำ โครงสร้างองค์กรจะเป็นอย่างไร ถ้าทุกคนสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องตรงเวลา และทุกคนเป็นที่เชื่อใจ และไว้วางใจกันได้ ทุกคนปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร จะทำให้องค์กรจะมีระดับโครงสร้างองค์กรแบบลง จักรยานผู้บังคับบัญชาจะน้อยลง

องค์กรต่าง ๆ ที่ประสบผลล้มเหลวในการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ก็เนื่องมาจากการขาดการสนับสนุนจากพนักงานขององค์กร ซึ่งจุดเริ่มต้นของการเพิ่มการได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานจากพนักงาน ก็คือการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร พนักงานจะเต็มใจในการร่วมมือ ประสานงานกับผู้บริหารงานองค์กรกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เมื่อพนักงานมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในผู้บริหารขององค์กร และความไว้วางใจภายในองค์กรนี้ไม่สามารถสร้างขึ้นมาได้ทันทีทันใด ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญของความไว้วางใจภายในองค์กร และสร้างความไว้วางใจ เชื่อมั่น แก่พนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อว่า

พนักงานจะได้เป็นกำลังสำคัญในการประสานงานในการทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

1.5 แนวคิดของความไว้วางใจ

แนวคิดของ Luhman (1979, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) อธิบายความไว้วางใจว่าเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นและคงอยู่จากประสบการณ์ประจำวันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในบุคคล (Perry and Mankin 2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) การแบ่งแยกความไว้วางใจนี้สมมติว่า ระดับความไว้วางใจของบุคคล ซึ่งเป็นข้อสัญญาทางจิตวิทยาจะแปรผันตามผู้บังคับบัญชาและองค์การโดยรวม (Nyhan and Marlowe 1997, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ภายใต้อาณัติของ Luhman (1979) ความไว้วางใจแสดงถึงระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและความสามารถพยากรณ์ได้ และยังมีคุณค่าสำคัญของความไว้วางใจ คือ ทำให้สมาชิกองค์การลดความซับซ้อนของชีวิตองค์การ (Hosmer 1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) จากการศึกษาความไว้วางใจตามแนวทฤษฎีองค์การและมองความไว้วางใจใน 5 แนวคิด คือ ความคาดหวังของบุคคล (Individual Expectation) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchanges) โครงสร้างทางสังคม (Social Structures) และพฤติกรรมจริยธรรม (Ethical Behavior) เขาเห็นด้วยว่า ความไว้วางใจเป็นโครงสร้างสำคัญในการเข้าใจพฤติกรรมระหว่างบุคคลและกลุ่ม ประสิทธิภาพของการจัดการ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของความสัมพันธ์ทางสังคม

Luhman (1979, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึงรูปแบบความไว้วางใจ คือความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจขององค์การโดยรวม โดยความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและสามารถพยากรณ์ได้

Lewicki and Bucker 1995 ; Robbins (2005, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ได้กล่าวถึงรูปแบบพื้นฐานของความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานการป้องกัน เป็นรูปแบบของความไว้วางใจนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงในพฤติกรรมที่บุคคลทำในสิ่งที่พูดและมีการกระทำต่อกัน พฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับทฤษฎีการลงโทษความไว้วางใจที่คงอยู่นั้นต้องมีระดับของการลงโทษที่ชัดเจน จะต้องมีการป้องกันการเกิดความไม่ไว้วางใจ ดังนั้น การลงโทษจะมีความสำคัญต่อผู้สูงใจมากกว่าสัญญา จะให้รางวัลเมื่อไม่สามารถที่จะทำตามคำมั่นสัญญานั้นได้ พื้นฐานที่สองคือความไว้วางใจบนพื้นฐานจากความรู้ เป็นความไว้วางใจที่มีพื้นฐาน

ในการคาดคะเนบุคคลอื่น รู้จักผู้อื่นดีเพียงพอ เพื่อที่จะรู้ถึงพฤติกรรมของผู้อื่น ความไว้วางใจที่มีรากฐานจากความรู้ขึ้นอยู่กับ การได้รับข้อมูลมากกว่าการลงโทษและเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่กระทำด้วยความจริงใจ และพื้นฐานสุดท้าย คือความไว้วางใจบนพื้นฐานจากการวินิจฉัย เป็นความไว้วางใจที่มีความรู้สึกร่วมในอารมณ์กับความปรารถนาและความตั้งใจของผู้อื่น โดยกลุ่มคนต้องมีความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อตกลงร่วมกัน การตระหนักร่วมกัน และเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องของอารมณ์ระหว่างกัน

Lewucki, Mcallister and Bies (1998, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) มีความเห็นว่า ทั้งความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ ไม่ใช่สิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันหรืออยู่เฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง แต่แทนที่จะแยกออกจากกันแต่ทว่ามีความเกี่ยวพันกัน โครงสร้างมิติเดียวที่อาจจะอยู่ร่วมกันควบคู่กันไปภายในบุคคล

Shaw (1997) ได้กล่าวถึงขอบเขตที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ และการสูญเสียความไว้วางใจ ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน กล่าวคือบุคคล ทีมงาน หรือ องค์กรล้วนมีขอบเขตในการสร้าง และการถอนความไว้วางใจจากผู้อื่นออกไปแตกต่างกัน ปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีผลต่อการกำหนดขอบเขตหรือจุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจของแต่ละบุคคลได้แก่

1. สถานการณ์ (The Situation) หากสถานการณ์นั้น ๆ มีความเสี่ยงสูง ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจย่อมสูงตามไปด้วย

2. ประสิทธิภาพของบุคคลนั้นในเรื่องความไว้วางใจ (Those Giving Their Trust) หากบริษัท ธุรกิจ ทีมงานเคยมีประสบการณ์ในทางที่ไม่ดีเกิดจากความไว้วางใจ เช่น การถูกหลอกลวง ก็จะทำให้บริษัท ธุรกิจ ทีมงานนั้น มีขอบเขต จุดทางเข้าทางออกของความไว้วางใจสูงตามไปด้วย

3. ประสิทธิภาพของผู้อื่นในเรื่องความไว้วางใจ (Those Asking to be Trusted) หากบริษัทหนึ่งต้องการมาเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเจ้า หากบริษัทนั้น เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงที่ดี ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ ก็อาจจะต่ำและในทางตรงข้ามกัน ในขณะที่บริษัทอื่นที่มาขอเป็นหุ้นส่วนกับเรามีชื่อเสียงที่ไม่ดีนัก ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจย่อมสูงตามไปด้วย เป็นต้น

1.6 รูปแบบของความไว้วางใจ (รัตนา ธนฤทธิพร 2544)

1.6.1 ความไว้วางใจเป็นเหมือนความสัมพันธ์

ปัญหาสำหรับผู้ที่ไว้วางใจผู้อื่นคือ การมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจะมีข้อมูลมากกว่าและเป็นผู้ตัดสินใจ ถ้าเรามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ เราก็อาจสามารถทำนายได้ว่าผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจะตัดสินใจอย่างไร

1.6.2 ความไว้วางใจและการร่วมมือกัน

ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ต้องพิจารณาเพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.3 ความไว้วางใจเป็นเหมือนลักษณะเฉพาะของแต่ละคน

แนวโน้มของความไว้วางใจเป็นส่วนที่ส่งเสริมให้ชีวิตมีความสุข ใด้อยู่ในสถานะที่ดีที่สุด ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

1.6.4 ความไว้วางใจเป็นเหมือนวัฒนธรรม

วัฒนธรรมความไว้วางใจเกิดขึ้นและเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของสังคม ความไว้วางใจเป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเท่ากับการตัดสินใจที่จะแสดงความไว้วางใจต่อผู้อื่น ในบทบาททางสังคมที่แตกต่างกันและในหลายเหตุการณ์

1.7 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นสิ่งจำเป็น ต่อการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าของผู้บริหาร (Butler 1991, อ้างถึงใน เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงที่บุคคลและเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจขององค์กรมีการอธิบายความหมายของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา คือ ความเต็มใจของบุคคลที่พึ่งพาผู้อื่นด้วยความรู้สึกมั่นคง แม้ว่าจะได้รับผลกระทบในทางลบ ความไว้วางใจในผู้บังคับ บัญชาเป็นผลจากปัจจัยสำคัญสามประการ ดังนี้ ประการแรก คือโอกาสของผลในทางลบ ประการที่สอง คือการพึ่งพาผู้อื่น และประการสุดท้าย คือความไว้วางใจของบุคคล ภายใต้อิทธิพลในทางลบที่พึ่งพิงกับผู้อื่นด้วยความรู้สึกมั่นคง

1.8 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึงความรู้สึกความมั่นใจและการสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความเชื่อที่องค์กรต้องซื้อตรง ระดับปฏิภนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กรเป็นพื้นฐานจากผลของโครงสร้างทางสังคม ในการลดความไม่แน่นอนและให้ความรู้สึกมั่นคงต่ออนาคต ซึ่งแตกต่างกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาตรงที่ความไว้วางใจในองค์กรไม่มุ่งเจาะจงที่บุคคล แต่เจาะจงที่สถานการณ์ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความเชื่อของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับคน เช่น กฎระเบียบ การค้าประกันและสัญญา เป็นสถานที่ที่ทำให้บุคคลคาดหวังต่อความสำเร็จในอนาคต (เกลิมซัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

ความไว้วางใจในองค์กร เป็นแนวคิดที่เป็นสหวิทยาการ การศึกษาความไว้วางใจอย่างกว้างขวางในหลายวิทยาการทั้งนักเศรษฐศาสตร์ นักจิตวิทยา นักสังคมวิทยาและนักทฤษฎีการ

จัดการ ใด้อธิบายความไว้วางใจเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่มั่นคง และเป็นลักษณะเฉพาะที่สำคัญของพฤติกรรมทางสังคม

แม้ว่าความไว้วางใจเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนทางโครงสร้างที่มีหลายด้านและหลายระดับ เช่น ความไว้วางใจอาจจะอยู่ในระดับบุคคล กลุ่มธุรกิจและสถาบัน รวมทั้งสามารถอธิบายได้ทั้งความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรหรือความไว้วางใจระหว่างองค์กร ความไว้วางใจระหว่างองค์กร ความไว้วางใจอาจจะสามารถอธิบายได้ในหลากหลายแบบ เช่น ความไว้วางใจเป็นสาเหตุ ผลลัพธ์ หรือตัวกลาง ความไว้วางใจมีแนวคิดทั้งความไว้วางใจและความไม่ไว้วางใจ จนกระทั่งถึงรูปแบบโครงสร้างที่ชัดเจนและตรงข้ามกัน (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

2.1 ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากการศึกษาและคำกรคำกรว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำกรว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนี้

Katz and Kahn (1978) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน หน่วยงานรัฐบาล คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต หรือถูกรระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นกรจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

Organ (1987, 1990, 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Organ and Konovsky (1989) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์และให้ความร่วมมือ และไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

Bateman and Organ (1983) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์กรแสดงทั้งในแง่คำนิยม หรือความพอใจ แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่กำหนดไว้

Brief and Motowidlo (1986) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวก(Prosocial Behavior) ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดี และคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

Greenberg and Baron (1993) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

Konovsky and Pugh (1994) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการปฏิบัติตามหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้ไตร่ตรองแล้ว นอกจากนี้พฤติกรรมดังกล่าวไม่ต้องการรางวัลจากโครงสร้างที่เป็นระบบขององค์กร

War (1996) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์กร เช่น การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้น่าจะได้รับการแสดงออกจากพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

Greenberg and Baron (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช้เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

ประไพพร สิงหเดช (2539) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Organ (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ

Newstrom and Davis (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

Greenberg and Baron (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Schnake and Dumler (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Luthans (1998) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมกรทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และ ความมีประสิทธิภาพขององค์กร

George and Jones (1999) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และ ประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

Bolino (1999) เสนอว่า ลูกจ้างซึ่งแสดงลักษณะพฤติกรรมเสริมสร้างสังคมว่าเป็น “Good Actors” คือ การที่ลูกจ้างจะแสดงพฤติกรรมนี้ เพื่อเป็นเหตุผลในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของตนเองต่อองค์กร ลูกจ้างที่ใช้พฤติกรรมเสริมสร้างสังคมเป็นเครื่องมือในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อได้รับตำแหน่งแล้ว หลังจากนั้นเขาจะลดพฤติกรรมลง

Maschane and Gilnow (2000) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น หลีกเลียขความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบีบบังคับ การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน

Dubin (2000) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมกรทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน แม้ปราศจากคำสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ผลจากพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คือ ทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น

Moorhead and Griffin (2001) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการสร้าง สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร

Greenberg (2002) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร

สฎายุ ชีระวุฒิชตระกูล (2547) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่า พฤติกรรมนี้ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่มันคล้ายกับหน้าที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร ตัวอย่างของพฤติกรรมเหล่านี้ เช่น การตรงต่อเวลา, การช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ, การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ, การเสนอความคิดสร้างสรรค์ และ การฝึกฝนอยู่เสมอและไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเท เพื่อการทำงานของตนอยู่เสมอโดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึง พฤติกรรมที่คนจะละเว้นจากการกระทำอะไรบางอย่าง ถึงแม้ว่าความจริงแล้ว พวกเขาอยากจะทำ เช่น ชอบจ้องจับผิดผู้ร่วมงาน คนอื่น, มีอารมณ์โกรธง่าย, ชอบบ่นหรือต่อว่าในเรื่องเล็กน้อย, ชอบโต้แย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เป็นเรื่องที่ไม่สำคัญโดยสิ่งเหล่านี้ รวมเรียกว่า Supra-role behaviors ซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจะละเว้นกระทำ

Urmila R. Parikar (2003) ให้ตัวอย่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ไม่บ่นหรือต่อว่าปัญหาเล็กน้อยๆ มีความสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน เมื่ออยู่นอกบริษัทก็จะพูดถึงบริษัทแต่ในแง่บวกและที่สำคัญหากหากพนักงานมีความล้มเหลวในการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะไม่เป็นสาเหตุที่ทำให้เขาถูกลงโทษ

Munchinsky (1996) กล่าวโดยสรุปในการวิจัยเกี่ยวกับองค์กรมีการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือ พนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความผาสุกที่ได้รับจากองค์กร โดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์กรได้อธิบายไว้ในตัวงาน ปรัชญาการณ้ที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior)

ผลทางจิตวิทยาที่มีกับระบบปฏิบัติงานที่ดี

จากคามหมายและบทสรุปดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากการศึกษาและการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ศึกษาและให้แนวคิดเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนี้

Smith et al. (1983) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ(Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาช่วยเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม(Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งเป็นพฤติกรรมทั่วไปที่พนักงานที่ดีควรปฏิบัติ เช่น การมาทำงานตรงเวลา หรือการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

Williams and Anderson (1991) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ไว้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals + OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน หรือปัญหาในงาน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization – OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

Organ and Konovsky (1989) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ไว้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ(Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม(Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เช่น การมาทำงานตรงเวลา

Organ (1987, 1990, 1991) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ(Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น(Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการทำงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและตัดสินใจของคนหนึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคนอื่นได้ จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น(Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความถูกกดดันต่างๆด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการทำงานนั้นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และอาจเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานไป จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ(Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมและสนใจในการเข้าประชุม ความรู้สึกต้องการที่จะพัฒนาองค์กร การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

5. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่(Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองตามนโยบายขององค์กร การตรงต่อเวลา การรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กร ไม่ใช้เวลาในงานไปทำงานส่วนตัว ซึ่งคนที่สำนึกในหน้าที่จะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วิน (2552) ศึกษาความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบขององค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในประเทศไทย (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่นำไปไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในประเทศไทย และ (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรขององค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในประเทศไทยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณรูปแบบการสำรวจที่มีแบบประเมินที่ผ่านกาตรวจสอบคุณภาพว่ามีความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากราชการหรือพนักงานองค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน จำนวน 2,542 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน มีความแตกต่างกัน โดยองค์การภาคเอกชนมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมา คือ องค์การภาค รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด ส่วนความไว้วางใจในองค์การภาครัฐภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนมีความแตกต่างกัน โดยที่องค์การภาคเอกชนมีความไว้วางใจในองค์การมากกว่าองค์การภาครัฐและองค์การภาครัฐวิสาหกิจ

2. ความไว้วางใจในองค์การทั้งโดยภาพรวม องค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยึดถือหลักคุณธรรม ความเมตตา กรุณา สมรรถนะความสามารถพยากรณ์ได้ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์และความยุติธรรมในระบบ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวม คือ สมรรถนะ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ การยึดถือหลักคุณธรรม ความเมตตา กรุณา ความสามารถพยากรณ์ได้ และความยุติธรรมในการแบ่งปัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาครัฐ คือ สมรรถนะ ความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ ความเมตตา กรุณา การยึดถือหลักคุณธรรมและความสามารถพยากรณ์ได้สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาครัฐวิสาหกิจ คือ สมรรถนะ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์และความสามารถในการพยากรณ์ได้ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาขององค์การภาคเอกชน คือ ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ สมรรถนะและการยึดถือหลักคุณธรรม

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การ โดยภาพรวม คือ ความยุติธรรมในระบบความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์และสมรรถนะ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การภาครัฐ คือความยุติธรรมในระบบ ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและสมรรถนะ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐวิสาหกิจ คือ ความยุติธรรมในระบบ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปัน ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ ความยุติธรรมการปฏิบัติ สมรรถนะและการยึดถือหลักคุณธรรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในองค์การภาคเอกชน คือ ความยุติธรรมในระบบ ความยุติธรรมในการปฏิบัติ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งปันและความสามารถพยากรณ์ได้

รจ เจริญลาภ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กรกลุ่มธุรกิจอินฟอร์เมชันแอนด์คอมมิวนิเคชันโมบาย บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความมุ่ง

หมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ หน่วยงาน ประสบการณ์ทำงาน และ ระดับตำแหน่ง และปัจจัยตามแนวคิดของ Shaw ได้แก่ความสำเร็จในผลงาน ความตรงไปตรงมา และการแสดงความเอาใจใส่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทซีเมนส์ในกลุ่มธุรกิจสื่อสารไร้สายจำนวน 170 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ, ความถี่, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบสหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) One-Way ANOVA และ วิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับตำแหน่ง SG5-SG6 และอยู่ในแผนก Service พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความสำเร็จในผลงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความตรงไปตรงมาโดยรวมในระดับปานกลาง และ พนักงานมีการแสดงความเอาใจใส่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ หน่วยงานความสำเร็จในผลงาน และการแสดงความเอาใจใส่

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. หน่วยงาน ความสำเร็จในผลงาน และ การแสดงความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจภายในองค์กร
2. ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง ความตรงไปตรงมา ไม่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจภายในองค์กร

Bernthal (1995, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) การสำรวจความไว้วางใจระหว่างบุคลากรในองค์กร พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความไว้วางใจในองค์กรได้

Chiaburu and Marinova (2006, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) การศึกษาองค์กรในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร

Aryee, Budhwar, and Chen (2002, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ทำการวิจัยเก็บข้อมูลจากข้าราชการในอินเดีย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษาศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเวลส์ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน

Gould-Williams (2003, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ศึกษาองค์การภาคเอกชนเกี่ยวกับการจัดการน้ำในออสเตรเลีย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์การ

Kiffin-Petersen and Cordery (2003, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) งานวิจัยเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐ (หน่วยงานดับเพลิงของเทศบาล) และภาคเอกชน (อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์) ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐ และภาคเอกชนมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐ และภาคเอกชน พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การขององค์การภาครัฐสูงกว่าภาคเอกชน

McAllister (1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจระหว่างบุคคล พฤติกรรมความเป็นสมาชิกในองค์การและการปฏิบัติงานกับการวิเคราะห์เหตุผลความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางและพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 194 คน พบว่าบทบาทของสัมพันธ์ภาพบุคคลในการจัดองค์การให้สำเร็จมีความสัมพันธ์กับสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและการปฏิบัติงาน

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยประชากรแหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

1. วิธีการศึกษาวิจัย

วิธีการศึกษาวิจัยครั้งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น คือ การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำการวิจัย 2 รูปแบบมาเชื่อมโยงกัน ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรม เก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสารโดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือและวิทยานิพนธ์รวมทั้งเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิด ทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และแบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน (2552) สร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว และแบบประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ของเมธี ศรีวิริยะกุล (2542) ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วนำมาใช้ในงานวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ของแบบประเมิน

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานทำในจังหวัดนครปฐมทั้งสิ้น 192,415 คน (สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม 2553)

3. ขนาดตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 192,415 คน ด้วยสูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967 : 547) มีระดับความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตรที่ใช้

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา ($N = 192,415$)
 e คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ($e = 0.05$)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} &= \frac{192,415}{1 + 192,415(0.05)^2} \\ &= 399.17 = 400 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

4. กลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังตาราง

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างของพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

กลุ่มที่	ประเภทกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการผลิต	163
2	พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการค้า	92
3	พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการบริการ	145
รวม		400

5. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2554 โดยใช้แบบประเมิน ผู้ช่วยวิจัยจะเก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนภายหลังจากที่ได้รับแบบประเมินคืนจากผู้ตอบแบบประเมินก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสาร บทความทางวิชาการ ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่น ๆ จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยศิลปากร หอสมุดแห่งชาติ และข้อมูลเปิดในอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และแบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นำวิน (2552) สร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว และแบบประเมินพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของเมธี ศรีวิริยะกุล (2542) ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วนำมาใช้ในงานวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบประเมินข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยในการศึกษาสูงสุด ชื่อบริษัท จำนวนพนักงาน ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินความไว้วางใจในองค์กร และ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาข้อคำถามในส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ใช้สเกล 7 ระดับ (1-7) โดยให้คะแนน 1, 2, 3, 4, 5, 6, และ 7 ตามระดับในการตอบ ผู้ตอบจะตอบคำถามว่ามีความคิดเห็นต่อข้อคำถามมากน้อยเพียงใด ส่วนข้อคำถามนัยลบให้คะแนนตามระดับสเกล 7, 6, 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ข้อคำถามในส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ใช้สเกล 5 ระดับ (1-5) โดยให้คะแนน 1, 2, 3, 4, และ 5 ตามระดับในการตอบ ผู้ตอบจะตอบคำถามว่ามีความคิดเห็นต่อข้อคำถามมากน้อยเพียงใด ส่วนข้อคำถามนัยลบให้คะแนนตามระดับสเกล 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ

7. เกณฑ์การประเมินผล

1. การวัดระดับตัวแปร คือ ความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแต่ละตัวแปรดังกล่าวข้างต้นมาหารด้วย จำนวนข้อคำถามของแบบประเมินแต่ละตัวแปรเพื่อปรับค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่างๆ ที่มีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากันให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วงเดียวกัน คือ มีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 7 จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มระดับสูง กลุ่มระดับปานกลางและกลุ่มระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงแต่ละระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา 2547, 35-39 อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน 2552) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}$$

$$\text{จำนวนชั้น}$$

ผลงานวิทยนัการศึกษา ระดับปริญญาตรี

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

$$\text{จำนวนชั้น}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตัวแปรต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1 และ 2 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 แต่ไม่ถึง 5 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 5 แต่ไม่ถึง 7 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มระดับสูง

2. การวัดระดับตัวแปร คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ มีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 5 เรียงลำดับความคิดเห็นตามมาตราวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด 2543 :99 - 100) ดังนี้

ระดับความเห็น	คะแนน
สม่ำเสมอ	5
บ่อยครั้ง	4
นานๆครั้ง	3
น้อยครั้ง	2
ไม่เคยปฏิบัติ	1

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตัวแปรต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นตามระดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1 แต่ไม่ถึง 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.60 แต่ไม่ถึง 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40 แต่ไม่ถึง 5 จัดอยู่ในกลุ่มระดับสูง

3. เกณฑ์ในการกำหนดระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เป็นดังนี้ (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน, 2552)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0 ถึง 0.29 มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 ถึง 0.70 มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 ถึง 1.00 มีระดับความสัมพันธ์สูง

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตามกัน ส่วนถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

8. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบประเมินที่ใช้ในการวิจัย มาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กร และแบบประเมินพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง(Validity) โดยนำแบบประเมิน ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านคือ อาจารย์ ดร.กฤษฎา พัชราวนิช อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต และอาจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน เป็นผู้ตรวจสอบและประเมินข้อคำถามแต่ละข้อคำถามของแบบประเมินทุกข้อคำถามว่า มีความครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ แล้วผู้วิจัยนำผลการประเมินที่ได้มาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ตามสมการการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังนี้

$$\text{โดยใช้สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้

ค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบประเมินไปตรวจสอบความเชื่อถือได้ จำนวน 30 ราย และนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบประเมินด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอนบาร์ต (Cronbach) ดังนี้

แบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ .60

แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กร มีค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ .91

แบบประเมินพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีค่าความเชื่อถือได้ เท่ากับ .98

4. นำแบบประเมินที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อถือได้ไปเก็บตัวอย่างในการวิจัยจากพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

9. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2554

10. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของตัวอย่าง เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยในการศึกษาสูงสุด ชื่อบริษัท จำนวนพนักงาน ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคะแนน ในการจำแนกผลวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ระดับความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

3. การทดสอบค่าที (t test) ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

4. ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มขึ้นไป

5. ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

6. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่สามารถประเมินพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์กร อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ผลการรายงานผลการศึกษานี้ นำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การศึกษาเชิงพรรณนา
2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง
3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
4. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

1. การศึกษาเชิงพรรณนา

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการสำรวจโดยใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อแสวงหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบประเมินสำรวจกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล

n = 400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	41.3
หญิง	235	58.8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

n = 400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.0
20 - 25 ปี	42	10.5
25-30 ปี	115	28.8
30-35 ปี	92	23.0
35 ปีขึ้นไป	127	31.8
สถานภาพ		
โสด	138	34.5
สมรส	226	56.5
หม้าย	36	9.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	170	42.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	124	31.0
อนุปริญญา/ปวส.	60	15.0
ปริญญาตรี	38	9.5
ปริญญาโท	6	1.5
อื่นๆ	2	0.5
ประเภทกิจการ		
การผลิต	163	40.8
การค้า	92	23.0
การบริการ	145	36.2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

n = 400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
พนักงานฝ่ายบัญชี	13	3.3
พนักงานฝ่ายการเงิน	16	4.0
พนักงานฝ่ายการตลาด	81	20.3
พนักงานฝ่ายจัดซื้อ	8	2.0
พนักงานฝ่ายขาย	82	20.5
พนักงานฝ่ายผลิต	121	30.3
พนักงานฝ่ายบริการ	23	5.8
อื่นๆ	56	14.0
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงาน	325	81.3
บริหารระดับต้น	66	16.5
บริหารระดับกลาง	6	1.5
บริหารระดับสูง	1	0.3
เจ้าของกิจการ	2	0.5
ประสบการณ์การทำงานทั้งหมด		
ต่ำกว่า 5 ปี	169	42.3
6-10 ปี	135	33.8
11-15 ปี	45	11.3
16-20 ปี	35	8.8
21 ปีขึ้นไป	16	4.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

n = 400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานในองค์กร		
ต่ำกว่า 5 ปี	280	70.0
6-10 ปี	94	23.5
11-15 ปี	16	4.0
16-20 ปี	5	1.3
21 ปีขึ้นไป	5	1.3
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	9	2.3
5,001-10,000 บาท	355	88.8
10,001-15,000 บาท	24	6.0
15,001-20,000 บาท	8	2.0
20,001 บาทขึ้นไป	4	1.0

จากตารางที่ 2 พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชาย 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และเป็นเพศหญิง 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8

อายุ พบว่า มีผู้ที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 อายุระหว่าง 30 – 35 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุด

สถานภาพ พบว่า มีสถานภาพสมรส จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และสถานภาพหม้าย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 การศึกษาระดับ

ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และการศึกษาอื่นๆ (ไม่ได้ระบุวุฒิการศึกษา) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ประเภทกิจการ พบว่า ประเภทกิจการที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ภาคการผลิต จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ภาคการบริการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และกิจการที่ตอบแบบประเมินน้อยที่สุด คือ ภาคการค้า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตเป็นกลุ่มที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ พนักงานฝ่ายขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 พนักงานฝ่ายการตลาด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตำแหน่งงานอื่นๆ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 พนักงานฝ่ายบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 พนักงานฝ่ายการเงิน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 พนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพนักงานฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ ระดับพนักงาน จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ บริหารระดับต้น จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 บริหารระดับกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 เจ้าของกิจการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานทั้งหมดต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 11-15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 16-20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ประสบการณ์ทำงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ประสบการณ์การทำงานในองค์กรตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประสบการณ์ทำงานในองค์กรตั้งแต่ 11-15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ประสบการณ์ทำงานในองค์กรตั้งแต่ 16-20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และประสบการณ์ทำงานในองค์กรตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

อัตราเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมาคือ เงินเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เงินเดือนระหว่าง 15,001-

20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

จากตารางดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.8 เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 สถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 ประเภทกิจการภาคการผลิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.8 ตำแหน่งงานพนักงานฝ่ายผลิตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระดับตำแหน่งพนักงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.3 ประสบการณ์การทำงานทั้งหมดต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3 ประสบการณ์การทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 และอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.8

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่างๆ คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่ ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	n = 400		
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับ
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	5.24	.96	สูง
ความไว้วางใจในองค์กร	4.99	.91	ปานกลาง
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.67	.53	สูง
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	2.97	.79	ปานกลาง
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	3.46	.61	สูง
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.09	.46	สูง
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.05	.62	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยภาพรวม	3.70	.26	สูง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่างๆ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .96 จัดอยู่ในระดับสูง ความไว้วางใจในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .91 จัดอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .53 จัดอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .79 จัดอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .61 จัดอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .46 จัดอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62 จัดอยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .26 จัดอยู่ในระดับสูง

2. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

2.1 สมมติฐานที่ 1 ภาคธุรกิจและคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่แตกต่างกัน

2.1.1 ภาคธุรกิจแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานว่า ภาคธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามภาคธุรกิจ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	7.095	2	3.574	3.917	.021
	ภายในกลุ่ม	359.528	397	.906		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.063	2	1.031	1.243	.290
	ภายในกลุ่ม	329.446	397	.830		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.193	2	.096	1.428	.241
	ภายในกลุ่ม	26.815	397	.068		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามภาคธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ภาคธุรกิจแตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นภาคธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาจำแนกตามภาคธุรกิจโดย
วิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ตัวแปร	ภาคธุรกิจ	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		(1)	(2)	(3)
ความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา	(1) การผลิต			-.3533*
	(2) การค้า			
	(3) การบริการ	.3533*		

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาจำแนกตามภาคธุรกิจ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ภาคธุรกิจการบริการ มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานภาคธุรกิจการค้า เท่ากับ .3533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างบุคคลแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

2.1.2.1 เพศแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าที่

(t-test) ดังนี้

สำนักงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจําแนกตามเพศ

n = 400

เพศที่ต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน	เพศ		t
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	5.1273	5.3157	0.055
ความไว้วางใจในองค์กร	4.9418	5.0184	0.642
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	3.6963	3.7059	0.246

** ระดับนัยสำคัญ .01

* ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจําแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.1.2.2 อายุต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	8.274	4	2.068	2.280	.060
	ภายในกลุ่ม	358.349	395	.907		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	8.390	4	2.098	2.564	.038
	ภายในกลุ่ม	323.118	395	.818		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.048	4	.012	.177	.950
	ภายในกลุ่ม	26.959	395	.068		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

2.1.2.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.713	2	.857	.932	.395
	ภายในกลุ่ม	364.909	397	.919		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.249	2	.125	.149	.861
	ภายในกลุ่ม	331.259	397	.834		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.046	2	.023	.339	.713
	ภายในกลุ่ม	26.961	397	.068		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

2.1.2.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามจำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	6.890	5	1.378	1.509	.186
	ภายในกลุ่ม	359.732	394	.913		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	17.155	5	3.431	4.300	.001
	ภายในกลุ่ม	314.353	394	.798		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.950	5	.190	2.873	.015
	ภายในกลุ่ม	26.057	394	.066		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
		(1)	(2)	(3)	(4)
ความไว้วางใจ ในองค์กร	(1) มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า		.3578*		
	(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-.3578*			-1.2817*
	(3) ปริญญาตรี				
	(4) ปริญญาโท		1.2817*		
พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กร	(1) มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า				-.3703*
	(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.				-.3903*
	(3) ปริญญาตรี				-.4138*
	(4) ปริญญาโท	.3703*	.3903*	.4138*	

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. เท่ากับ .3578 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. เท่ากับ 1.2817 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. และระดับการศึกษาปริญญาตรี เท่ากับ .3703 .3903 และ.4138 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.2.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	11.948	7	1.707	1.887	.070
	ภายในกลุ่ม	354.674	392	.905		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	10.805	7	1.544	1.887	.070
	ภายในกลุ่ม	320.704	392	.818		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.035	7	.148	2.232	.031
	ภายในกลุ่ม	25.972	392	.064		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ไม่พบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจำแนกตาม
ตำแหน่งงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD

ตัวแปร	ตำแหน่งงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
พฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดี ในองค์การ	(1) พนักงานฝ่าย การเงิน			.2411*				
	(2) พนักงานฝ่าย การการตลาด					-.0768*		
	(3) พนักงานฝ่าย จัดซื้อ	-.2411*				-.2438**	-.2219*	-.2372*
	(4) พนักงานฝ่าย ขาย					-.0892*		
	(5) พนักงานฝ่าย ผลิต		.0768*	.2438**	.0892*			
	(6) พนักงานฝ่าย บริการ			.2219*				
	(7) พนักงาน อื่นๆ			.2372*				

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ
จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัด
นครปฐม โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD พบว่าพนักงานฝ่ายการเงิน มีพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีในองค์การมากกว่าพนักงานฝ่ายจัดซื้อ เท่ากับ .2411 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

พนักงานฝ่ายผลิต มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมากกว่าพนักงาน
ฝ่ายการตลาด พนักงานฝ่ายจัดซื้อและพนักงานฝ่ายขาย เท่ากับ .0768 .2438 และ .0892 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .01 และ .05 ตามลำดับ

พนักงานฝ่ายบริการ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมากกว่าพนักงานฝ่าย
จัดซื้อ เท่ากับ .2219 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานอื่นๆ มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมากกว่าพนักงานฝ่ายจัดซื้อเท่ากับ .2372 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1.2.6 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.737	3	1.246	1.359	.255
	ภายในกลุ่ม	362.885	396	.916		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	10.372	3	3.457	4.263	.006
	ภายในกลุ่ม	321.137	396	.811		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.644	3	.215	3.224	.023
	ภายในกลุ่ม	26.364	396	.067		
	รวม	27.007	399			

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความไว้วางใจในองค์กรโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ส่วนการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ไม่พบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé และ LSD

ตัวแปร	ระดับตำแหน่งงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		(1)	(2)	(3)
ความไว้วางใจในองค์กร	(1) พนักงาน			-2.0581*
	(2) บริหารระดับต้น			-1.8786*
	(3) เจ้าของกิจการ	2.0581*	1.8786*	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	(1) พนักงาน			-.4789**
	(2) บริหารระดับต้น			-.4520*
	(3) เจ้าของกิจการ	.4789**	.4520*	

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า เจ้าของกิจการ มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าระดับตำแหน่งพนักงานและระดับตำแหน่งบริหารระดับต้น เท่ากับ 2.0581 และ 1.8786 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD พบว่า เจ้าของกิจการ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมากกว่าระดับตำแหน่งพนักงาน และระดับตำแหน่งบริหารระดับต้น เท่ากับ .4789 และ .4520 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

2.1.2.7 ประสพการณ์ทำงานทั้งหมดแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามประสพการณ์ทำงานทั้งหมด

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.960	4	.490	.531	.713
	ภายในกลุ่ม	364.663	395	.923		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.368	4	.842	1.014	.400
	ภายในกลุ่ม	328.141	395	.831		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.879	4	.220	3.321	.011
	ภายในกลุ่ม	26.129	395	.066		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามประสพการณ์ทำงานทั้งหมด พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีประสพการณ์ทำงานทั้งหมดแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีประสพการณ์ทำงานทั้งหมดแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé
ดังนี้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ตัวแปร	ระดับตำแหน่งงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		(1)	(2)	(3)
พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กร	(1) ต่ำกว่า 5 ปี			-.2198*
	(2) 11-15 ปี			-.2619*
	(3) 21 ปีขึ้นไป	.2198*	.2619*	

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานทั้งหมด โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานที่มี
ประสบการณ์ทำงานทั้งหมดตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมากกว่า
พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานทั้งหมดต่ำกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานทั้งหมด
11-15 ปีเท่ากับ .2198 และ .2619 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

2.1.2.8 ประสิทธิภาพทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามประสิทธิภาพทำงานในองค์กร

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.173	4	.293	.317	.867
	ภายในกลุ่ม	365.449	395	.925		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.501	4	.875	1.054	.379
	ภายในกลุ่ม	328.008	395	.830		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.368	4	.342	5.268	.000
	ภายในกลุ่ม	25.640	395	.065		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามประสิทธิภาพทำงานในองค์กร พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีประสิทธิภาพทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประสิทธิภาพทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé
ดังนี้

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงานในองค์กร โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

ตัวแปร	ระดับตำแหน่งงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		(1)	(2)	(3)
พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กร	(1) ต่ำกว่า 5 ปี			-.4018*
	(2) 6-10 ปี			-.2619*
	(3) 21 ปีขึ้นไป	-.4018*	.2619*	

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กร โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานที่
มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์
ทำงานในองค์กร 6-10 ปี เท่ากับ .4018 และ .2619 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

2.1.2.9 อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Mean Square	F	Sig.
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.961	4	.990	1.079	.367
	ภายในกลุ่ม	362.661	395	.918		
	รวม	366.622	399			
ความไว้วางใจในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	11.091	4	2.773	3.418	.009
	ภายในกลุ่ม	320.417	395	.811		
	รวม	331.508	399			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.707	4	.177	2.656	.033
	ภายในกลุ่ม	26.300	395	.067		
	รวม	27.007	399			

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของความไว้วางใจในองค์กรโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ส่วนการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรโดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ไม่พบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé และ LSD

ตัวแปร	ตำแหน่งงาน	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ความไว้วางใจในองค์กร	(1) ต่ำกว่า 5,000 บาท					-1.9296*
	(2) 5,001-10,000 บาท					-1.5133*
	(3) 10,001-15,000 บาท					-1.6306*
	(4) 15,001-20,000 บาท					
	(5) 20,001 บาทขึ้นไป	1.9296*	1.5133*	1.6306*		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	(1) ต่ำกว่า 5,000 บาท					
	(2) 5,001-10,000 บาท					-.3091*
	(3) 10,001-15,000 บาท					-.3333*
	(4) 15,001-20,000 บาท					-.3893*
	(5) 20,001 บาทขึ้นไป		.3091*	.3333*	.3893*	

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท เท่ากับ 1.9296 1.5133 และ 1.6306 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาท พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท และพนักงานที่มี

อัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาทเท่ากับ .3091 .3333 และ.3893 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

3.1 สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน

การศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ คือ อายุ ประสบการณ์ทำงานในองค์กร อัตราเงินเดือน ความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวม

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติต่างบุคคล, ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา, ความไว้วางใจในองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

	Mean	S.D.	อายุ	ประสบการณ์ทำงานในองค์กร	อัตราเงินเดือน	ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ความไว้วางใจในองค์กร	การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความช่วยเหลือ	การเป็นสมาชิกที่ดีด้านการมีส่วนร่วม	การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความซื่อสัตย์	การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความรับผิดชอบ	การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความทุ่มเท	การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสามัคคี
อายุ	3.64	1.20											
ประสบการณ์ทำงานในองค์กร	1.40	.74	.443**										
อัตราเงินเดือน	2.10	.49	.138**	.405**									
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	5.24	.96	-.022	.029	.035								
ความไว้วางใจในองค์กร	4.99	.91	-.005	.047	.113*	.693**							
การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความช่วยเหลือ	3.67	.53	.005	.153**	.249**	.326**	.346**						
การเป็นสมาชิกที่ดีด้านการมีส่วนร่วม	2.97	.79	.028	.052	.149**	-.204**	-.152**	.390**					
การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความซื่อสัตย์	3.46	.61	.006	.103*	-.067	.002	-.008	-.025	-.038				
การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความทุ่มเท	4.09	.46	.004	-.003	.161**	.349**	.252**	-.165**	-.463**	.056			
การเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสามัคคี	4.05	.62	-.004	-.006	.232**	.291**	.211**	-.215**	-.498**	.264	.808**		
การเป็นสมาชิกที่ดีโดยภาพรวม	3.70	.26	.018	.146**	.003	.384**	.331**	.531**	.296**	.421**	.528**	.484**	
			.719	.003	.959	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

** เท่ากับ .01
* เท่ากับ .05

หน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .808 รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ อัตราเงินเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -.161

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่ ความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ อัตราเงินเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -.232

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ ประสิทธิภาพทำงานในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .146 รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .384 .331 .531 .296 .421 .528 และ .484 ตามลำดับ

4. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ตัวแปร	B	Beta		R ² change
ค่าคงที่	3.156	-	47.183	-
ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	.104	.384	8.301	.148
Multiple R		.384		
R ²		.148		
Adjust R ²		.145		
F		68.911*		

ตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปร 1 ตัว คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลหรืออำนาจพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การได้ร้อยละ 14.8 หรือมี R^2 เท่ากับ .148 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ผลงานวิทยนัักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความไว้วางใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) งานวิจัยนี้จึงศึกษาความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์การธุรกิจ SMEs ที่ดำเนินการวิจัยให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดกับองค์กร และเพื่อนำเอาแบบอย่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทั้งต่อผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กร ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ระดับความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ระดับความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคการบริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งมีจำนวนผู้ที่มิงานทำทั้งสิ้น 192,415 คนด้วย สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของตามตารางการคำนวณของ Yamane (1967 : 547) เพื่อการได้มาของตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน ประกอบด้วยตัวอย่างพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการผลิต 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 , พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการค้า 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 , พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ภาคการบริการ 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แบบประเมินความไว้วางใจในองค์กรของเคลิมชัช คิตติศักดิ์นาคิน (2552) และแบบประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของเมธิ ศรีวิริยะกุล (2542) โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกและหาค่าความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย แบบประเมินส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยในการศึกษาสูงสุด ชื่อบริษัท จำนวนพนักงาน ประเภทกิจการ ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน แบบประเมินส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .7555 ความไว้วางใจในองค์กร จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .9553 แบบประเมินส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .7769 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .6728 ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .6979 ด้านพฤติกรรมความสำนึกในการให้ความร่วมมือ จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .7659 ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .5808

1.3 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

การศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยพิจารณาจากประเภทกิจการ และคุณสมบัติส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

1.3.1 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

1. การศึกษาความแตกต่างของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ภาคธุรกิจบริการ มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานภาคการค้า

2. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาจำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

1.3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กร

1. การศึกษาความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ภาคการผลิต ภาคการค้าและภาคบริการ มีความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรจำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความไว้วางใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปฏิภณการเป็นสมาชิกที่ดีใน

องค์กร

1. การศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ภาคการผลิต ภาคการค้าและภาคบริการ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร อัตราเงินเดือน

แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

1.3.4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's correlation coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการสำนึกในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .693 .326 .349 และ .291 ตามลำดับ รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -.204

ความไว้วางใจในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .693 .346 .252 และ .211 ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ อัตราเงินเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .113 รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ -.152

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ ประสบการณ์ทำงานในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .146 รวมทั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) เท่ากับ .384 .331 .531 .296 .421 .528 และ .484 ตามลำดับ

1.3.5 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) จากตัวแปรความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร พบว่ามีตัวแปรเพียง 1 ตัวเท่านั้น คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลหรืออำนาจพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ได้ร้อยละ 14.8 หรือมี R^2 เท่ากับ .148 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผลดังนี้

2.1 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยพิจารณาจากประเภทกิจการที่ต่างกัน พบว่า ภาคการผลิตและภาคการบริการมีระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสูงกว่าภาคการค้า เนื่องจากภาคการผลิตและภาคการบริการ โดยส่วนใหญ่พนักงานจะปฏิบัติงานภายใต้ผู้บังคับบัญชาในสายงานในลักษณะที่สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายของงานในทิศทางเดียวกัน โดยไม่มีค่าคอมมิชชั่นหรือผลตอบแทนตามเป้าหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของรายได้ของพนักงาน พนักงานในภาคการผลิตและภาคการบริการจึงมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาในระดับสูง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบอล ทรีวิโน และเจอร์(Ball Trevino and JR.) ที่พบว่า การให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับภาคการค้า ผู้บังคับบัญชาจะกำหนดเป้าหมาย, รายได้, ผลตอบแทนหรือค่าคอมมิชชั่นให้ตามผลงาน โดยที่ผู้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือค่าคอมมิชชั่นที่พนักงานได้รับ จึงเกิดเป็นความไม่ไว้วางใจขึ้นต่อพนักงานและส่งผลให้พนักงานภาคการค้ามีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาในระดับที่ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับออร์แกน และเบทแมน(Organ and Bateman) ได้เสนอรูปแบบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะเกิดขึ้นจาก

การที่บุคคลเกิดความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา จะทำให้เกิดทัศนคติและแรงจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson's correlation coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านอายุ ประสบการณ์ทำงานในองค์การ อัตราเงินเดือน กับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่โดยภาพรวม พบว่า

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ ความไว้วางใจในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์การ และ Bernthal (1995) ศึกษาความไว้วางใจระหว่างบุคคลในองค์การ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความไว้วางใจในองค์การได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chiaburu and Marinova (2006) ที่ทำการศึกษารายการในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์การ การศึกษาของ Aryee, Budhwar and Chen (2002) ทำการวิจัยเก็บข้อมูลจากข้าราชการในอินเดีย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์การ นอกจากนี้ผลการศึกษารายการปกครองส่วนท้องถิ่นในเวลส์ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน Gould-Williams (2003) และการศึกษาองค์การภาคเอกชนเกี่ยวกับการจัดการน้ำในออสเตรเลีย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์การ

ความไว้วางใจในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ McAllister (1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจระหว่างบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การและการปฏิบัติงานกับการวิเคราะห์เหตุผลความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลางและพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 194 คน พบว่าบทบาทของสัมพันธภาพบุคคลในการจัดการองค์การให้สำเร็จมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพความไว้วางใจและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจและการปฏิบัติงาน

2.3 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของวัตท์ และมาร์การเรต(Wat and Margaret) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาและขยายผลการทดสอบรูปแบบกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในผู้นำมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกมิติ โดยความไว้วางใจในผู้นำเป็นตัวแปรสื่อกลางที่สำคัญในการส่งผ่านความสัมพันธ์ไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนความไว้วางใจในองค์กรเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรโดยภาพรวม

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการบริหาร

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบว่าแนวความคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เป็นแนวความคิดใหม่ซึ่งถูกพิจารณาว่าเป็นแง่มุมหนึ่งที่สำคัญต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรได้ ซึ่งจากผลการค้นคว้าพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความไว้วางใจในองค์กร และยังพบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร แสดงให้เห็นว่าองค์กร ผู้บังคับบัญชาในองค์กร ควรหันมาให้ความสนใจศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในภาคการค้าควรคำนึงถึงการกำหนดผลตอบแทนอย่างมีส่วนร่วมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และเมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแล้วจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าผู้บังคับบัญชานำความก้าวหน้าและความสำเร็จมาสู่พนักงานได้

2. องค์กร ผู้บริหารในองค์กร และผู้บังคับบัญชาในสายงาน ควรให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน ทุกระดับชั้น ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

3. องค์กรควรส่งเสริมให้เกิดการหมุนเวียนงาน(Job Rotation) ภายในหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้งานในหลายๆด้าน และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

4. องค์กรควรส่งเสริมให้มีการเรียงลำดับในการใช้บริการสิ่งสาธารณประโยชน์ ภายในองค์กร เช่น การใช้ลิฟท์ การใช้ห้องน้ำ การใช้โรงอาหาร เป็นต้น

5. องค์กรควรจัดการบริหารความขัดแย้ง(Conflict Management) ให้เหมาะสม โดยองค์กรต้องยอมรับว่าทุกคนมีความแตกต่างกัน ต้องมองความแตกต่างหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในเชิงสร้างสรรค์ การบริหารความขัดแย้งให้ดีก็จะมีประโยชน์ต่อองค์กรได้ โดยที่ความขัดแย้งนั้นจะช่วยสอนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้

6. องค์กรควรส่งเสริมการทำงานกันเป็นทีม โดยให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม เช่น กิจกรรม 5 ส. , การจัดกีฬา เป็นต้น

7. องค์กรควรมีการยืดหยุ่นกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสม เช่น การยืดหยุ่นเวลาเข้า-ออกงาน โดยไม่ให้กระทบต่อการทำงาน เป็นต้น

8. เสริมสร้างหรือพัฒนาความไว้วางใจในผู้นำและองค์กร เพราะความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นารีน 2553)

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเพียงกลุ่มตัวอย่างของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในกิจการภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคการบริการ ในเขตจังหวัดนครปฐมเท่านั้น ซึ่งเป็นเพียงผลลัพธ์ในลักษณะตัวแทนของจังหวัดนครปฐม แต่ในจังหวัดอื่น ภูมิภาคอื่น ยังมีองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) อยู่อีกมาก จึงเห็นควรให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับ

ผลงานวิจัยนี้มีศึกษา ขอบข่ายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จากตัวแปรความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรขยายให้ครอบคลุมมากขึ้นตัวอย่างเช่น การศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในฝ่ายบริหารของประเทศไทย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำพาประเทศให้ไปในทิศทางที่เจริญก้าวหน้าหรือถดถอย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัลยา วานิชย์บัญชา. หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. “ความไว้วางใจในองค์การของประเทศไทยศึกษาเปรียบเทียบขององค์การภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. “ผู้นำและองค์การแห่งความไว้วางใจ : ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลง.” รายงานการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวีริณาสาสน์, 2535.

ประไพพร สิงหเดช. “คุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กรณีศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

รุจ เจริญตาก. “ความไว้วางใจภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนส์ จำกัด กลุ่มธุรกิจสื่อสาร

เคลื่อนที่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

รัตนา ธนฤทธิพร. “ความไว้วางใจกับพหุวัฒนธรรมองค์กร : กรณีศึกษาการซื้อขายสินค้าปลีกของผู้บริโภคในบุคคลที่มีการศึกษาสูงในเขต กทม.” งานวิจัยเฉพาะเรื่อง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

สฎายุ ชีระวัฒนตระกูล. “การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน.” วารสารศึกษาศาสตร์ 16, 1 (มิถุนายน-ตุลาคม 2547) : 17.

ภาษาต่างประเทศ

- Aryee, S., Budhwar, P.S., and Chen, Z.X.(2002). "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model." Journal of Organization Behavior no. 23, (2002) : 267-285.
- Bernthal, P. "A survey of trust in the workplace: Executive summary." Pittsburgh, PA: Development Dimensions International, 1995.
- Bijlsma, K., and Koopman, P.(2003). "Introduction: Trust with organization." Personnel Review no.32, (2003) : 543-555.
- Bolino, M.C.(1999). "Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors?" Academy of Management Review no.24, (1999) : 82-98.
- Butler, J. K. "Toward understanding and measuring conditions of trust : Evolution of a conditions of trust inventory." Journal of Management 17, 3 (1991) : 643-663.
- Cook, J., and Wall, T. New work attitude measures of trust, organizational commitment and need non-fulfillment. Journal of Occupational Psychology, 1980.
- Chiaburu, D.S., and Marinova, S.V.(2006). "Employee role enlargement: Interactions of trust and organizational fairness." Leadership & Organizational Development Journal 27,3 (2006): 168-182.
- Creed, W.D., and Miles, R. E. "Trust in organization : A conceptual framework linking organization forms, managerial philosophies, and the opportunity cost of controls. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.)." Trust in organizations : Frontiers of theory and research, 1996.
- Dietz, G., Hartog, D., and Deanne, N. "Measuring trust inside organizations." Personnel Review 35,5 (2006) : 557-588.
- Dubin, J.A. "The acute-phase response varies with time and predicts serum albumin levels in hemodialysis patients." Kidney International no.58 (2000) : 352.
- Elangovan, A.R., and Shapiro, D.L.(1998). "Betrayal of trust in organizations." The Academy of Science Review 23,3 (1998) : 547-566.
- George and Jones. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(Organizational Citizenship Behavior). [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2554. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/theories/282668>

- Gillespie, J. A., and Tang, T. L. "Managing trust during organizational transitions." Paper presented at MBS Alumni, London and New York, 2003.
- Gould-Williams, J. "The importance of HR practice and workplace trust in achieving superior performance: A study of public-sector organizations." International journal of human resource management 14, 1 (2003) : 28-54.
- Greenberg, J., and Baron, R.A. Behavior in organizations. 6th ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1997.
- Hosmer, L. T. "Trust : The connecting link between organizational theory and philosophical ethics." Academy of Management Review 20, 2 (1995) : 379-403.
- Kiffin-Petersen, S.A., and Cordery, J.L. "Trust, individualism and job characteristics as predictors of employee preference for teamwork." International Journal of Human Resource Management 14, 1 (2003) : 93-116.
- Konovsky, M.A., and Pugh, D.L. "Citizenship Behavior and Social Exchange" The Academy of Management Journal Vol.37 (June, 1994) : 656-669.
- Laka-Mathebula, M.R., "Modeling the relationship between organizational commitment, leadership styles, human resource management practices and organizational trust." (Faculty of Economic and Management Sciences University of Pretoria, 2004)
- Lewicki, R. J., Mcallister, D. J., and Bies, R. J. "Trust and distrust : New relationships and realities." The Academy of Management Review 23, 3 (1998) : 438-458.
- Lewicki, R.J., and Bunker, B.B. "Developing maintaining trust in work relationships. In R.M. Kramer & T.R. Tyler(Eds.), Trust in organizations" Frontiers of theory and research (1996) : 114-139.
- Luhman, N. Trust and power: Two works by Niklas Luhman. New York : John Wiley & Sons, 1979.
- Luthans, Maschane and Gilnow. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(Organizational Citizenship Behavior). [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2554. เข้าถึงได้จาก <http://mmmsat2-2.thai-forum.net/t217-topic>
- Marshall, E. M. "Building trust at the speed of change : The power of the relationship-based corporation. New York : Amacom, 2000.

- Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. "An integrative model of organization trust." Academy of Management Review 20, 3 (1995) : 709 - 734.
- McAllister, D. J. "Affective and cognitive-based trust as foundations of interpersonal cooperation in organization." Academic of Management Journal 38, 1 (1995) : 24-59.
- Moorhead, G., and Griffin, R.W. Organizational Behavior. Boston : Houghton Mifflin, 2001.
- Muchinsky, P.M. Psychology Applied to Work : an Introduction to Industrial and Organizational Psychology. 4 th Ed. California : Brooks Cole Publishing Company, 1996
- Newstrom, J.W., and Davis, K.A. Organizational Behavior : Human Behavior at Work. 10 th Ed. New York : McGraw-Hill, 1997
- Nyhan, R. C., and Marlowe, H. A. "Development and psychometric properties of the organizational trust inventory." Evaluation Review, 21, 5 (1997) : 614-635.
- Organ, D.W. "Organization Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome." Journal of Management (1987) : 535-549
- Organ, D.W. "A Rastatement of the Satisfaction-performance Hypothesis." Journal of Management no.14, (1988) : 547-558.
- Organ, D.W., and Konovsky, M.(1989) "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior." Journal of Applied Psychology no.74, (1989) : 157-164.
- Organ, D.W. "The Subtle Significance of Job Satisfaction." Clinical Labolatory Management Review no.4, (1990) : 94-98.
- Perry, R. W., and Mankin, L. D. "Organizational trust, trusts in the chief executive and work satisfaction." Public Personal Management, 2007.
- Reynolds, L. The Trust effect: Creating the high trust performance organization. London : Nicholas Berkley, 1997.
- Robert Bruce Shaw. Trust in Balance Building successful organizations on results, integrity, and concerns. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1997.
- Rotter, J. B. "Generalized expectancies for interpersonal trust." American Psychologist, 1971.
- Schnake, M., and Dumler, M.P. "Organization Citizenship Behavior : The Impact of Rewards and Reward Practice." Journal of Managerial Issues no.9, (1997) : 216-229.

Shaw, R.B. Trust in the balance: Building successful organizations on results, integrity, and concern. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1997.

Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. “Organization Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents.” Journal of Applied Psychology no.68, (1983) : 653-666.

Whitney, J. O. The economics of trust L Liberating profits and restoring cooperate validity. New York : McGraw-Hill, 1996.

William, L.J. and Anderson, S.E. “ Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors Citizenship and In-Role Behaviors.” Journal of Management no.17, (1991) : 601-617.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถามเลขที่



แบบประเมินการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
- ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความไว้วางใจ
- ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

อลงกต จิตต์ปราณี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กรุณาใส่เครื่องหมายถูก ✓ ไว้ด้านหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
 2. อายุ ปี
 3. สถานภาพ
 (1) โสด (2) สมรส
 (3) หม้าย (4) หย่า
 4. ระดับการศึกษา
 (1) มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 (3) อนุปริญญา/ปวส. (4) ปริญญาตรี
 (5) ปริญญาตรีโท (6) อื่นๆ ระบุ.....
 5. เกรดเฉลี่ยในระดับการศึกษาสูงสุดของท่านเท่ากับ
 6. ชื่อบริษัทที่ท่านทำงาน
 7. จำนวนพนักงานในบริษัทที่ท่านทำงาน คน
 8. ประเภทกิจการของบริษัทที่ท่านทำงาน การผลิต การค้า การบริการ
 9. ตำแหน่งงานของท่าน คือ
- ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี**
10. ระดับตำแหน่งงานของท่าน
 (1) พนักงาน (2) บริหารระดับต้น
 (3) บริหารระดับกลาง (4) บริหารระดับสูง
 (5) เจ้าของกิจการ (6) อื่นๆ ระบุ.....
 11. ประสบการณ์การทำงานทั้งหมดของท่าน ปี
 12. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรแห่งนี้ ปี
 13. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับ บาท

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	ใช่ได้	ใช่ไม่ได้	ควรปรับปรุง
2.1 ข้าพเจ้ามักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานของข้าพเจ้าต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าจะถูกตำหนิก็ตาม			
2.2 ข้าพเจ้ามักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม			
2.3 ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น			
2.4 ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการจะปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์			
2.5 ข้าพเจ้ารู้สึกว่าสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน			
ความไว้วางใจในองค์กร			
2.6 องค์กรนี้มีกลยุทธ์ที่ดีเยี่ยม			
2.7 องค์กรนี้มีวิสัยทัศน์ที่ดีเยี่ยม			
2.8 องค์กรนี้ไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญแก่ทุกคนเท่าที่องค์กร			
2.9 องค์กรนี้ให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติเหมือนพนักงานคนอื่นๆ			
2.10 องค์กรนี้ บุคลากรเต็มใจที่จะรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อการเติบโตขององค์กร			

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร (ต่อ)

ความไว้วางใจในองค์กร	ใช่ได้	ใช่ไม่ได้	ควรปรับปรุง
2.11 องค์กรนี้บรรจุพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน			
2.12 องค์กรนี้ห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพวกเราอย่างมาก			
2.13 ข้าพเจ้าเชื่อว่าองค์กรนี้จะทำสิ่งที่ดีที่สุดในอนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน			
2.14 พวกเรารู้สึกมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรนี้			
2.15 องค์กรนี้ พนักงานทุกคนจะพูดแต่ความจริงแม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี			
2.16 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรนี้ในการบรรลุเป้าหมาย			
2.17 ข้าพเจ้าเชื่อว่ากระบวนการต่างๆ ในองค์กรนี้มีคุณภาพดี			
2.18 ระบบข้อมูลขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี			
2.19 ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี			
2.20 โดยภาพรวมแล้วองค์กรนี้มีระดับความไว้วางใจสูง			

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	ควรปรับปรุง
3.1 ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน			
3.2 ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่น้องหน้า ที่ โดยไม่ต้องขอร้อง			
3.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ			
3.4 อาสาสมัครทำงานโดยไม่ต้องร้องขอ			
3.5 ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัวด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ			
3.6 พยายามทำให้ดูเหมือนงานยุ่ง แต่จริงๆแล้วไม่ใช่ เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม			
3.7 เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน			
3.8 ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน			
พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น			
3.9 พยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น			
3.10 คื้อเลียน หรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด			
3.11 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ			
3.12 ชอบส่งเสียงดังในที่ทำงานรบกวนผู้อื่น			
3.13 มักเป็นผู้เริ่มโต้เถียงกับผู้อื่น			
3.14 ใช้คำพูดโดยไม่คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน			

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (ต่อ)

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	ควรปรับปรุง
3.15 เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแล้ว มักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้			
3.16 อดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน			
3.17 มักจะพูดว่าอยากจะลาออกจากงาน			
3.18 มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์			
3.19 ขอบร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องไร้อารยะ ไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน			
3.20 เป็นคนที่มีอารมณ์แปรปรวน			
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ			
3.21 ให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน			
3.22 เมื่อมีการประชุมมักเข้าประชุมช้า หรือขาดการประชุม			
3.23 มีส่วนร่วมในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท			
3.24 ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆของบริษัท			
3.25 เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็นมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความคิดเห็น			
3.26 อาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ			
3.27 สามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี			

พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	ใช้ได้	ใช้ไม่ได้	ควรปรับปรุง
3.28 เมื่อเล็งเห็นสิ่งที่ตนเชื่อว่าเป็นปัญหาแก่หน่วยงาน จะทำการเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าจะเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ			
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่			
3.29 เป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งตอนเช้าและหลังพักกลางวัน			
3.30 ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทโดยเคร่งครัด			
3.31 คอยโทรศัพท์ส่วนตัวในเวลาทำงาน			
3.32 ใช้อุปกรณ์สำนักงานทรัพย์สินของบริษัทด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า			
3.33 มักคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาทำงาน			
3.34 แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งหรือมอบหมายงาน			
3.35 หากทำงานไม่เสร็จ มักจะทำเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้านเพื่อให้งานเสร็จ			

.....ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าของท่านมา ณ ที่นี้.....

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี



ภาคผนวก ข
ผลตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบประเมิน

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือได้ของแบบประเมินความ
ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ด้าน	ข้อ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ความ เที่ยงตรงเชิง เนื้อหา	ผล พิจารณา	Alpha if Item Deleted	ผล พิจารณา
		1	2	3				
ความไว้วางใจ ในผู้บังคับ บัญชา	1	0	1	1	0.67	ผ่าน	.86	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.84	ผ่าน
	3	1	1	1	1.00	ผ่าน	.79	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.84	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา เท่ากับ .87								
ความไว้วางใจ ในองค์กร	1	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	3	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.96	ผ่าน
	6	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	7	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	8	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	9	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	10	1	1	1	1.00	ผ่าน	.85	ผ่าน
	11	1	1	1	1.00	ผ่าน	.85	ผ่าน
	12	1	1	1	1.00	ผ่าน	.85	ผ่าน
	13	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	14	1	1	1	1.00	ผ่าน	.86	ผ่าน
	15	1	1	1	1.00	ผ่าน	.85	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของความไว้วางใจในองค์กร เท่ากับ .87								

ด้าน	ข้อ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผล พิจารณา	Alpha if Item Deleted	ผล พิจารณา
		1	2	3				
พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กรด้าน การให้ความ ช่วยเหลือ	1	1	1	1	1.00	ผ่าน	.70	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.69	ผ่าน
	3	1	1	1	1.00	ผ่าน	.70	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.71	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.72	ผ่าน
	6	1	1	0	0.67	ผ่าน	.80	ผ่าน
	7	1	1	1	1.00	ผ่าน	.72	ผ่าน
	8	1	1	1	1.00	ผ่าน	.69	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ เท่ากับ .74								
พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กรด้าน การคำนึงถึง ผู้อื่น	1	1	1	1	1.00	ผ่าน	.72	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.64	ผ่าน
	3	1	1	1	1.00	ผ่าน	.76	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.63	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.57	ผ่าน
	6	1	1	1	1.00	ผ่าน	.64	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เท่ากับ .71								
พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กรด้าน การอดทนอด กลั้น	1	1	1	1	1.00	ผ่าน	.69	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.69	ผ่าน
	3	1	1	1	1.00	ผ่าน	.65	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.73	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.54	ผ่าน
	6	1	1	1	1.00	ผ่าน	.47	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการอดทนอดกลั้น เท่ากับ .69								

ด้าน	ข้อ คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผล พิจารณา	Alpha if Item Deleted	ผล พิจารณา
		1	2	3				
พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กรด้าน การให้ความ ร่วมมือ	1	1	1	1	1.00	ผ่าน	.59	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.56	ผ่าน
	3	0	1	1	0.67	ผ่าน	.61	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.61	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.57	ผ่าน
	6	1	1	1	1.00	ผ่าน	.58	ผ่าน
	7	1	1	1	1.00	ผ่าน	.58	ผ่าน
	8	1	1	1	1.00	ผ่าน	.70	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ เท่ากับ .64								
พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กรด้าน ความสำนึกใน หน้าที่	1	1	1	1	1.00	ผ่าน	.75	ผ่าน
	2	1	1	1	1.00	ผ่าน	.75	ผ่าน
	3	1	1	1	1.00	ผ่าน	.66	ผ่าน
	4	1	1	1	1.00	ผ่าน	.74	ผ่าน
	5	1	1	1	1.00	ผ่าน	.64	ผ่าน
	6	1	1	1	1.00	ผ่าน	.62	ผ่าน
	7	1	1	1	1.00	ผ่าน	.75	ผ่าน
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ เท่ากับ .74								
ค่าความน่าเชื่อถือได้ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรทั้งฉบับ เท่ากับ .63								



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



แบบประเมินการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบประเมินเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

อลงกต จิตต์ปราณี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กรุณาใส่เครื่องหมายถูก ✓ ไว้ด้านหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ [] (1) ชาย [] (2) หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพ
- [] (1) โสด [] (2) สมรส
- [] (3) หม้าย [] (4) หย่า
4. ระดับการศึกษา
- [] (1) มัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่า [] (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- [] (3) อนุปริญญา/ ปวศ. [] (4) ปริญญาตรี
- [] (5) ปริญญาตรีโท [] (6) อื่นๆ ระบุ
5. เกรดเฉลี่ยในระดับการศึกษาสูงสุดของท่านเท่ากับ
6. ชื่อบริษัทที่ท่านทำงาน
7. จำนวนพนักงานในบริษัทที่ท่านทำงาน คน
8. ประเภทกิจการของบริษัทที่ท่านทำงาน [] การผลิต [] การค้า [] การบริการ
9. ตำแหน่งงานของท่าน คือ
- ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี**
10. ระดับตำแหน่งงานของท่าน
- [] (1) พนักงาน [] (2) บริหารระดับต้น
- [] (3) บริหารระดับกลาง [] (4) บริหารระดับสูง
- [] (5) เจ้าของกิจการ [] (6) อื่นๆระบุ.....
11. ประสบการณ์การทำงานทั้งหมดของท่าน ปี
12. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรแห่งนี้ ปี
13. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับ บาท

ส่วนที่ 2 แบบประเมินเกี่ยวกับความไว้วางใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความไว้วางใจ		ระดับความคิดเห็น						
		ใช่แน่นอน			ไม่ใช่			
		←----->						
		7	6	5	4	3	2	1
1	ข้าพเจ้ามักจะรายงานเกี่ยวกับความผิดพลาดในงานของข้าพเจ้าต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าจะถูกตำหนิก็ตาม							
2	ข้าพเจ้ามักจะแสดงความคิดเห็นในงานต่อผู้บังคับบัญชาแม้ว่าความคิดเห็นของข้าพเจ้าจะไม่ได้รับการพิจารณาก็ตาม							
3	ถ้าผู้บังคับบัญชาให้ข้าพเจ้ารายงานสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายตามความเป็นจริงแม้ว่าจะถูกตำหนิจากบุคคลอื่น							
4	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะควรปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความซื่อสัตย์							
5	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าจะสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์คับขัน							
6.	องค์กรนี้มีกลยุทธ์ที่ดีเยี่ยม							
7	องค์กรนี้มีวิสัยทัศน์ดีเยี่ยม							
8	องค์กรนี้ไม่ได้คิดเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่ให้ความสำคัญแก่ทุกคนทั่วทั้งองค์กร							
9	องค์กรนี้ให้ความสนใจต่อความคิดเห็นของข้าพเจ้าอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติเหมือนพนักงานคนอื่นๆ							
10	องค์กรนี้ บุคลากรเต็มใจที่จะรับความเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อการเติบโตขององค์กร							

ความไว้วางใจ		ระดับความคิดเห็น						
		ใช่แน่นอน			ไม่ใช่			
		←แน่นอน→						
		7	6	5	4	3	2	1
11	องค์กรนี้บรรจุพนักงานที่มีความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน							
12	องค์กรนี้ห่วงอาทรต่อสวัสดิการของพวกเราอย่าง มาก							
13	ข้าพเจ้าเชื่อว่าองค์กรนี้จะทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อ อนาคตที่ดีของพนักงานทุกคน							
14	พวกเรารู้สึกมั่นใจอย่างมากในการพัฒนาทักษะที่ ได้รับจากการทำงานในองค์กรนี้							
15	องค์กรนี้ พนักงานทุกคนจะพูดความจริงแม้ว่า จะเป็นสิ่งที่ไม่น่ายินดี							
16	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นต่อสมรรถนะขององค์กรนี้ในการ บรรลุเป้าหมาย							
17	ข้าพเจ้าเชื่อว่ากระบวนการต่างๆในองค์กรนี้มี คุณภาพดี							
18	ระบบข้อมูลขององค์กรนี้สนับสนุนต่อการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี							
19	ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนี้ สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี							
20	โดยภาพรวมแล้วองค์กรนี้มีระดับความไว้วางใจ สูง							

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ลักษณะพฤติกรรม/อารมณ์	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
	เสมอ	บ่อยๆ	นานๆ	น้อย	ไม่เคยปฏิบัติ
1 ปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน					
2 ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องขอร้อง					
3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ					
4 อาสาสมัครทำงาน โดยไม่ต้องร้องขอ					
5 ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน ที่มีปัญหาส่วนตัวด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ					
6 พยายามทำให้ดูเหมือนงานยุ่งแต่จริงๆแล้วไม่ใช่ เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม					
7 เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
8 ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
9 พยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					
10 ล้อเลียน หรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด					
11 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
12 ขอบส่งเสียงดังในที่ทำงานรบกวนผู้อื่น					
13 มักเป็นผู้เริ่มโต้เถียงกับผู้อื่น					

ลักษณะพฤติกรรม/อารมณ์	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
	สม่ำเสมอ	บ่อยๆ ครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อย ครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ
14 ใช้คำพูดโดยไม่คิด ซึ่งคำพูดนั้นอาจทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน					
15 เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแล้ว มักจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
16 อดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
17 มักจะพูดว่าอยากจะลาออกจากงาน					
18 มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์					
19 ชอบร้องเรียนหรือวิจารณ์ในเรื่องไร้สาระไม่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
20 เป็นคนที่มีอารมณ์แปรปรวน					
21 ให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
22 เมื่อมีการประชุมมักเข้าประชุมช้า หรือขาดการประชุม					
23 มีส่วนร่วมในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมของ บริษัท					
24 ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆของบริษัท					
25 เมื่อมีการให้เสนอความคิดเห็นมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าเป็นผู้แสดงความคิดเห็น					
26 อาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอ					

ลักษณะพฤติกรรม/อารมณ์	ระดับการแสดงผลพฤติกรรม				
	สม่ำเสมอ	บ่อยๆ ครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อย ครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ
27	สามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี				
28	เมื่อสังเกตเห็นสิ่งที่ตนเชื่อว่าเป็นปัญหาแก่หน่วยงาน จะทำการเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าจะเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ				
29	เป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงานทั้งตอนเช้าและหลังพักกลางวัน				
30	ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท โดยเคร่งครัด				
31	คุยโทรศัพท์ส่วนตัวในเวลาทำงาน				
32	ใช้อุปกรณ์สำนักงานทรัพย์สินของบริษัทด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า				
33	มักคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาทำงาน				
34	แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งหรือมอบหมายงาน				
35	หากทำงานไม่เสร็จ มักจะทำเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน หรือนำงานกลับไปทำที่บ้านเพื่อให้งานเสร็จ				

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

.....ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าของท่านมา ณ ที่นี้.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล อลงกต จิตต์ปราณี
 วันเดือนปีเกิด 8 เมษายน 2522
 ที่อยู่ปัจจุบัน 49 ม.1 ถ.เพชรเกษม ซ.สุขาภิบาล 13 ต.ท่าตลาด
 อ.สามพราน จ.นครปฐม 73110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาว่าความ สำนักฝึกอบรมวิชาว่าความ สภานายความ
พ.ศ. 2550	ประกาศนียบัตรการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง จริยธรรมทนายความ สภาทนายความ & Association-Rule of Law Initiative
พ.ศ. 2551	ผ่านการทดสอบ CU-ATC ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2552	ผ่านการทดสอบทักษะการวิเคราะห์เครดิต Financial Accounting for Bankers สถาบัน Omega Performance Corporation Pty.Limited,Sydney
พ.ศ. 2554	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2546-2550	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดการทรัพย์สิน - Special Assets Officer (2546-2548)
	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ Account Analyst (2548-2550)
พ.ศ. 2550-2551	ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด(มหาชน)
	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสินเชื่ออาวุโส - Senior Credit Officer
พ.ศ. 2551-2554	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)
	ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ Associate Relationship Manager (2551-2552)
	ตำแหน่งผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ Relationship Manager (2552-2554)

