

52602342 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา/ความไว้วางใจในองค์กร/พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ในองค์กร

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

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจใน
องค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (2) เปรียบเทียบความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความ
ไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงาน จำแนกตามภาคธุรกิจและ
คุณสมบัติส่วนบุคคล (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความไว้วางใจในองค์กร และ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของ
พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากแบบประเมินที่
เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือว่ามีความเที่ยงตรงและ
ความเชื่อถือได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ความไว้วางใจในองค์กรใน
ระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรโดยภาพรวมในระดับสูง (2) ภาคธุรกิจของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) แตกต่างกันมีความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน
องค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาพบว่า พนักงานภาคธุรกิจการบริการ มีความ
ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานภาคธุรกิจการค้า สำหรับคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างมีความไว้วางใจ
ในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างมีความไว้วางใจในองค์กรแตกต่างกันคือ อายุ
ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน และคุณสมบัติส่วนบุคคลต่างมีพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกันคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน
ทั้งหมด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน (3) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชากับความ
ไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน
(4) ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและ
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 NAKORNPATHEM PROVINCE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : CHALERMCHAI
KITTISAKNAWIN, 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

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

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กฤษณา พัชราวณิช 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 และขอขอบคุณเพื่อนๆร่วมคณะที่ร่วมกันฟันฝ่าอุปสรรค และเป็นกำลังใจเคียงข้างกันมาตลอดจนทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี