

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

นางสาวณิชารีย์ ปุระณะ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Factors of Personality and Job Satisfaction Affecting Organizational
Commitment of Customer Service Employees in Industrial Park 304,
Prachin Buri Province**

Miss Nicharee Purana



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Guidance and Psychological Counseling

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

ชื่อและนามสกุล นางสาวณิชารีย์ ปุระณะ

แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง
2. รองศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ครรชิต แสนอุบล)



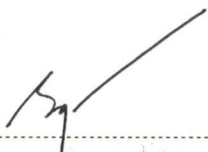
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วัณชัย)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

ผู้วิจัย นางสาวฉวีรีย์ ปุระณะ รหัสนักศึกษ 2592800482

ปริญญา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง

(2) รองศาสตราจารย์ ดร.นิรนาท แสนสา **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี 2) เปรียบเทียบระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ 4) ศึกษาอำนาจ พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจ ในงาน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของยามานะ และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ ในงาน และตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามมีความเที่ยงทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย ปรากฏว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วน บุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อ องค์กรได้ร้อยละ 31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

Thesis title: Factors of Personality and Job Satisfaction Affecting Organizational Commitment of Customer Service Employps in Industrial Park 304, Prachin Buri Province.

Researcher: Miss Nicharee Purana; **ID:** 2592800482;

Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);

Thesis advisors: (1) Dr.Wunlapa Sabaiying, Assistant Professor;

(2) Dr.Niranath Seansa, Associate Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

The propose of this research were 1) to study factor of personality, job satisfaction and organization commitment level of Customer Services Staff in 304 Industrial Park Prachin Buri; 2) the comparison between personal characteristics and organization commitment level; 3) to study the relationship among factor of personality, job satisfaction and organization commitment; and 4) to study the predict power of factor of personality, job satisfaction influencing organization commitment.

The research sample consisted of 200 customer services staff in 304 Industrial Park Prachin Buri, were analyzed by Yamaha's method, obtained by proportional stratified random sampling. The instruments for data collection was a questionnaire have 4 parts by using 1) personal questionnaires 2) personality questionnaires 3) job satisfaction questionnaires and 4) organization commitment questionnaires. The research instrument was a rating scale questionnaire with .86 level of reliability. The data were analyzed using the frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Person's Products Moment Correlation Coefficient, Multiple Regression Analysis.

The results show that: 1) The factor of personality, job satisfaction and organization commitment is at moderate levels. 2) The investigated indicate that staff with different salary had significantly different with organization commitment at the .05 level with sex, age, status, education, experience and job position different was not significantly different at .05 level. 3) The factor of personality and job satisfaction had significantly related to organizational commitment at the .05 level and 4) Job satisfaction showed a significant of predictive ability to organization commitment at the 31 percent and at the .05 level.

Keywords: Personality, Job Satisfaction, Organization commitment

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา สบายยิ่ง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาของสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่กรุณาที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ตลอดจนพนักงานบริการลูกค้าของสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้การศึกษาครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณอาจารย์และเจ้าของงานวิชาการต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีได้เอ่ยถึงที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบความดีให้แก่ บิดามารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจได้ใช้ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ต่อไป

ณิชารีย์ ปุระณะ

สิงหาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความเป็นมาของสวนอุตสาหกรรม 304 บริษัท 304 อินดัสเตรียล ปาร์ค จำกัด.....	9
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	10
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	23
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
รูปแบบการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	77
ข หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ	79
ค แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	83
ง ตารางแสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าอำนาจจำแนก และ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม	95
จ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS	106
ประวัติผู้วิจัย	127

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว 15
ตารางที่ 2.2	ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย 16
ตารางที่ 2.3	ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 17
ตารางที่ 2.4	ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม 19
ตารางที่ 2.5	ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีสติ 20
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสายงานบริการ 42
ตารางที่ 4.1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 50
ตารางที่ 4.2	แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงาน 52
ตารางที่ 4.3	แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านบุคลิกภาพ 53
ตารางที่ 4.4	แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านความพึงพอใจในงาน 53
ตารางที่ 4.5	แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กร 54
ตารางที่ 4.6	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศ 56
ตารางที่ 4.7	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านอายุ 57
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านสถานภาพ 57
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านการศึกษา 58
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน	59
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	59
ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี.....	60
ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ จำแนกเป็นรายด้านกับความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี....	60
ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน จำแนกเป็นรายด้าน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า.....	61
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริการลูกค้าจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงาน	62
ตารางที่ 4.17 แสดงอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน (แยกเป็นรายด้าน) ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า.....	63

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เปิดดำเนินการมากกว่า 20 ปี บนพื้นที่กว่า 12,500 ไร่ ประกอบด้วย 125 โรงงาน มีจำนวนพนักงานกว่า 25,000 คน โดยตั้งอยู่บนทำเลยุทธศาสตร์สำคัญของการลงทุนในกลุ่มประเทศอินโดจีน ด้วยเส้นทางครอบคลุมการคมนาคมขนส่งทุกรูปแบบห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิ เพียง 110 กิโลเมตร ท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง 130 กิโลเมตร อีกทั้งความพร้อมด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โรงแรม ห้องประชุมสัมมนา แหล่งพักอาศัยในหลากหลายรูปแบบ พื้นที่จับจ่ายใช้สอยขนาดใหญ่ที่สุดในปราจีนบุรี อีกทั้งความพร้อมในการรองรับภาคอุตสาหกรรมธุรกิจยานยนต์และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งบริการหลักของสวนอุตสาหกรรม 304 ที่ให้บริการ ได้แก่ 1) บริการจากกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วย ระบบสาธารณูปโภค ระบบก่อสร้าง ระบบความปลอดภัย ระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล ระบบสารสนเทศ 2) บริการจากกลุ่มพลังงาน ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบน้ำบำบัด 3) บริการจากกลุ่มขนส่ง ประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการขนส่ง ระบบร่วมบริการ ระบบคลังสินค้า โดยในแต่ละส่วนของสามบริการนี้จะมีพนักงานบริการลูกค้า ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของสวนอุตสาหกรรม 304

การสร้างบุคลากรที่พร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้า จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานบริการของสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ตลอดจนถึงความพึงพอใจในงานความขึ้นชอบต่องานจะเป็นทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องานซึ่งเกิดจากการรับรู้และประเมินตนเอง (Locke, 1983) เป็นความรู้จักเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจเมื่องานที่ทำนั้นให้ผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง (Struss & Sayles, 1960) ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีผลผลิตเพิ่มขึ้นและทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น (อารี เพชรสุค, 2530) ซึ่งในงานบริการก็จะส่งผลออกมาซึ่งภายนอกในภาพงานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นที่พึงพอใจเช่นกัน นอกจากนั้นยังสะท้อนออกมาซึ่งบุคลิกภาพความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้น เพราะบุคลิกภาพเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ และสิ่งที่มองไม่เห็นเฉพาะตัว ซึ่งทำให้บุคคลอื่นมองเห็นและเข้าใจว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากคนทั่วไปได้ รวมถึงเป็นตัวกำหนดลักษณะ

เอกลักษณ์เฉพาะตัว ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ของ Costa;&McCare2003 ซึ่งประกอบด้วยลักษณะบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ บุคลิกที่มีความหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) บุคลิกเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) บุคลิกเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จรวมขององค์กร ซึ่งต้องสร้างขึ้นให้กับบุคลากรองค์กร ไม่ว่าจะเป็น ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านความมั่นคง ความผูกพันด้านการเป็นสมาชิกองค์กร(Allen&Meyer,1990)

จากข้างต้นผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อศึกษาว่าเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และการเติบโตขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าทั้งสามปัจจัยมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันอย่างไร ทั้งนี้ได้เลือกศึกษาจากพนักงานบริการลูกค้าในท่ทุกส่วนบริการที่เกี่ยวข้องต่อสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงบุคลิกภาพระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ภาพลักษณ์ และความเจริญเติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในอนาคตที่ต้องมีการแข่งขันกันในแต่ละนิคมอุตสาหกรรมในประเทศ และส่งผลการดึงนักลงทุนต่างชาติเข้าร่วมลงทุนในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

2. วัตถุประสงค์

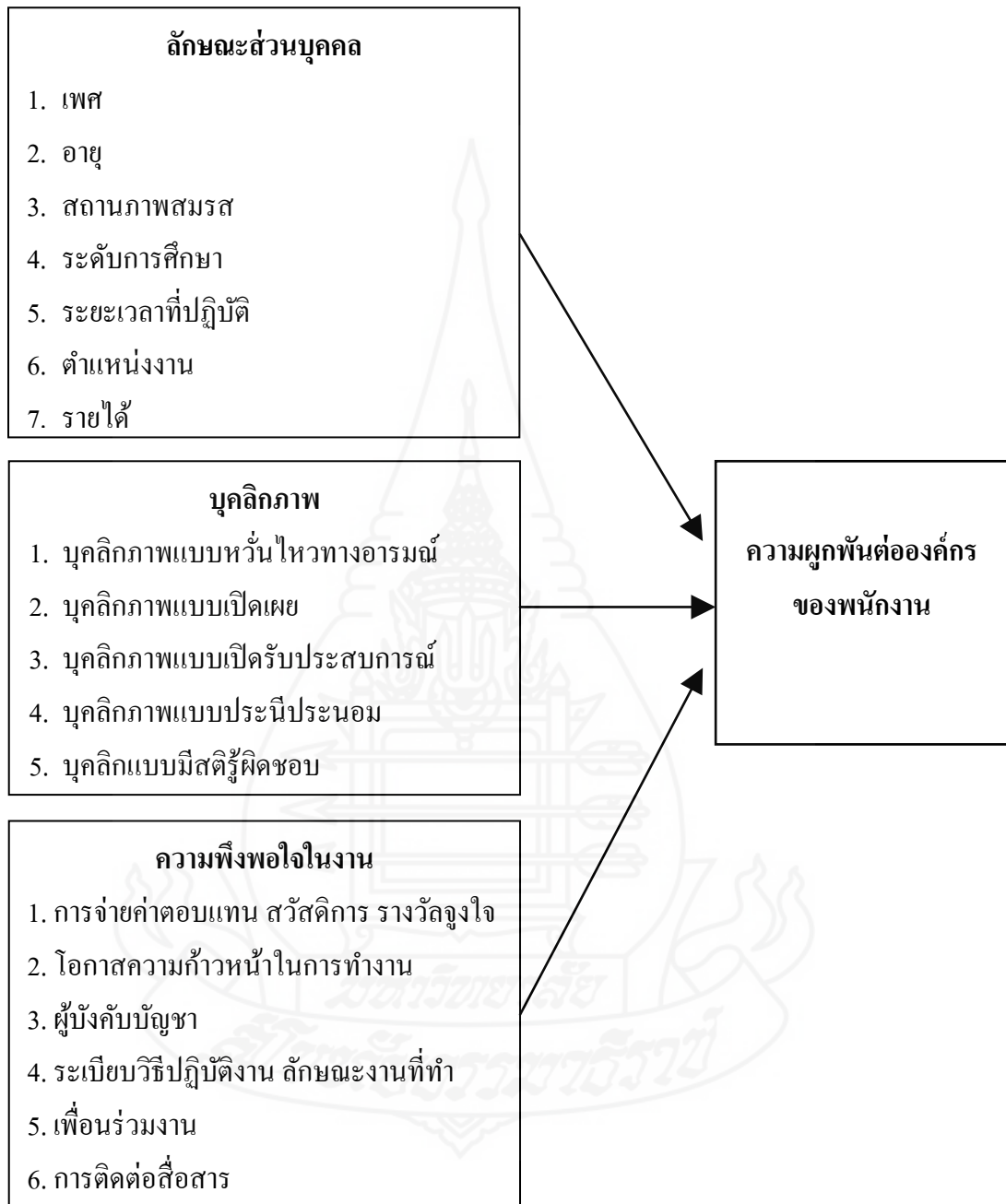
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

2.4 ศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน รายได้ ต่างกัน มีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรต่อพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

5.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research)

5.2 ประชากร พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 440 คน

5.3 กลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

5.4 ตัวแปรอิสระ

- บุคลิกภาพ
- ความพึงพอใจในงาน

5.5 ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร

6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1. **บุคลิกภาพ** หมายถึง ลักษณะเด่นต่างๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้ ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ของคอสตา และ แมคแคร์ (Costa and McCare, 2003) ได้แก่

6.1.1 **บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานบริการลูกค้าที่แสดงถึงการเป็นคนมีความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์แปรปรวน

6.1.2 **บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่มกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก

6.1.3 **บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับสิ่งใหม่ๆ โดยเป็นคนช่างฝัน ชอบในศิลปะความสุนทรีย์ เปิดเผยความรู้สึก แสวงหาประสบการณ์ใหม่ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผล และยอมรับคำนิยาม

6.1.4 **บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่ไว้ใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อ ยอมรับผู้อื่น สุภาพ และมีจิตใจอ่อนโยน

6.1.5 **บุคลิกแบบมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถ เป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน

6.2 **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ ทศนคติในด้านบวก ที่มีองค์ประกอบจากการงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) โดยผู้วิจัยนำมาปรับปรุงพัฒนาจำแนกปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปรำจันบุรี ออกเป็น 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

6.2.1 **การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และการให้รางวัลใจ** หมายถึง การจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งตอบแทน สิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว อย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งดึงดูดและรักษาคุณค่าในการทำงานของพนักงาน เกิดความพึงพอใจ และมีความภาคภูมิใจที่มีความสำคัญต่อองค์การรวมทั้ง

รางวัลในการแข่งขันไปสู่เป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดความชื่นชม ความพยายามในการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานในเรื่องท้าทายและตื่นเต้นได้อีกด้วย

6.2.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การให้โอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมให้ความเชี่ยวชาญชำนาญมากขึ้นและงานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

6.2.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่พนักงานมีความศรัทธาในความรู้ความสามารถ ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งการให้ความสำคัญในเรื่องความรู้สึก รับฟังปัญหา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความชื่นชม

6.2.4 ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน และลักษณะของการทำงาน หมายถึง งานที่ตรงกับความรู้อาสาสมัครเป็นงานที่น่าสนใจ และปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้พนักงานสร้างผลงานที่ดีหรือไม่ถูกกีดกันความสามารถจากความล่าช้าของระบบองค์กร ดังนั้นระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานไม่ควรมีจำนวนมาก

6.2.5 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การยอมรับและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ โดยที่สามารถปฏิบัติงานสอดคล้องกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สนับสนุนให้พนักงานทำงานร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ที่ดี บรรยากาศในการทำงานมีการผ่อนคลายไม่เครียดจนเกินไป และสามารถดำรงอยู่ในสังคมในองค์กรได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพที่ดี

6.2.6 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรชัดเจน ให้คำแนะนำในงานอย่างชัดเจนทำให้งานที่ออกมาถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกที่สามารถพูดคุยกันได้อย่างรู้เรื่องและเข้าใจตรงกันเกิดความมั่นใจในการทำงาน ลดความขัดแย้งในการพูดคุยติดต่อธุรกิจกันลง การจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงานมีความสำคัญในการช่วยพนักงานให้รู้สึกรักและผูกพันองค์กร

6.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ภาวะทางจิตใจของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ได้แก่

6.3.1 ความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน บทบาท และเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน การยึดติดของพนักงาน พนักงาน

ได้รับความเท่าเทียมกัน พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนเอง

6.3.2 ความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก การรับรู้ถึงผลได้หรือผลเสียที่จะได้รับ โดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงานอื่นๆ เช่น เงินทุนบำนาญที่อาจจะลดลงถ้าลาออกจากองค์กร การลงทุนในอาชีพและทักษะที่ใช้เฉพาะสำหรับงานนั้นๆ

6.3.3 ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพาองค์กร ความมีส่วนร่วมในการบริหาร สิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจในการตัดสินใจ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นอกจากจะช่วยให้เกิดความรู้เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี อันจะเป็นแนวทางให้องค์กรวางแผนและนโยบายในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังจะได้ประโยชน์อื่นอีก ดังนี้

7.1 ได้แนวทางการแนะนำ ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

7.2 สามารถนำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของสวนอุตสาหกรรม 304 บริษัท 304 อินดัสตรีเยล ปาร์ค จำกัด
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
 - 2.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
 - 2.2 ความสำคัญของบุคลิกภาพ
 - 2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ
 - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
 - 2.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
 - 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 3.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน
 - 3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
 - 3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.1 ความหมาย องค์ประกอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.2 การวัดความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความเป็นมาของสวนอุตสาหกรรม 304 บริษัท 304 อินดัสเตรียล ปาร์ค จำกัด

บริษัท 304 อินดัสเตรียล ปาร์ค จำกัด หรือ สวนอุตสาหกรรม 304 ได้รับการก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1994 บนพื้นที่รวม 7,500 ไร่ ที่จังหวัดปราจีนบุรี เป็นสวนอุตสาหกรรมคุณภาพเยี่ยม ภายใต้แนวคิด เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ หรือ Eco Industrial Town ก่อนจะขยายการลงทุนไปสู่สวนอุตสาหกรรม 304 (2) ที่จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการลงทุนที่ขยายตัวทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ซึ่งมีข้อได้เปรียบทั้งในด้านทำเลที่ตั้งและต้นทุน รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ตลอดจนความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญระดับมืออาชีพ ที่จะช่วยผลักดันให้ลูกค้าก้าวไปถึงปลายทางแห่งความสำเร็จ เป็นโครงการในเขตส่งเสริมการลงทุนหรือ BOI Zone 3 ที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานครมากที่สุด สวนอุตสาหกรรมได้รับการพัฒนาภายใต้แนวคิด เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ หรือ Eco Industrial Town เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักลงทุนไปพร้อม ๆ กับความต้องการของชุมชนในพื้นที่ และยังรักษาสมดุลสิ่งแวดล้อมไว้ได้อีกด้วย สวนอุตสาหกรรม 304 ยังพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้ชีวิตของทั้งคณะผู้บริหารและพนักงาน เช่น โครงการบ้านพักหลากหลายรูปแบบ หรืออาคารพักอาศัยที่ดีที่สุดของโรงแรมทวาราวดี รีสอร์ท ซึ่งมีห้องจัดประชุมที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดปราจีนบุรี ยังรวมถึงร้านอาหาร แหล่งร้านค้า และบริการด้านสุขภาพและการพักผ่อนหย่อนใจ

สวนอุตสาหกรรม 304 (2) เกิดขึ้นในปี 2001 ครอบคลุมพื้นที่ 6,000 ไร่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โครงการตั้งอยู่บนถนนเลียบเมืองสายหลัก ที่ทอดตัวเลียบบนกับเมือง ทำให้สามารถเดินทางต่อไปยังท่าเรือแหลมฉบังได้อย่างสะดวกสบาย นักลงทุนจะได้รับข้อเสนอสหสิทธิประโยชน์พิเศษมากมาย และการยกเว้นภาษีอากร จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน รวมถึงสิทธิประโยชน์จากเขตปลอดอากร หรือ Free Trade Zone ด้วย

วิสัยทัศน์

ในฐานะผู้นำด้านการพัฒนาสวนอุตสาหกรรมของประเทศ ไม่เพียงใส่ใจความตั้งใจในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวของการลงทุนในระดับภูมิภาคจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community (AEC) แต่ยังมีริเริ่มก่อตั้งเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ หรือ Eco Industrial Town เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย รวมถึงเติบโตไปพร้อมๆ กับชุมชนและสิ่งแวดล้อม สวนอุตสาหกรรม 304 เป็นมากกว่าแค่ผู้ดำเนินธุรกิจ เพราะพัฒนาชุมชนธุรกิจที่ได้ประสิทธิภาพร่วมกับลูกค้า ซึ่งถือเป็นชุมชนธุรกิจที่ดีที่สุดภูมิภาค ทั้งยังได้เสียงตอบรับแห่งความพึงพอใจระดับสูง จากทั้งลูกค้าและนักลงทุนด้วย

พันธกิจ

“ความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพในการลงทุน มูลค่าเพิ่ม ควบคู่ไปกับหลักการธุรกิจสีเขียว คือแนวคิดเบื้องหลังที่ขับเคลื่อนสวนอุตสาหกรรม 304” ซึ่งส่งต่อเป้าหมายและคำสัญญาเหล่านี้ ผ่านการให้บริการเหนือระดับ และการดำเนินธุรกิจที่เปี่ยมประสิทธิภาพ ซึ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

จุดเด่นของการพัฒนาโครงการ

1. ความสมบูรณ์พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงระบบการจัดการน้ำและการระบายน้ำ ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการของอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้คุณภาพต่อเนื่อง
2. ความช่วยเหลือทางด้านธุรกิจที่จะสนับสนุนให้การดำเนินการผลิตเป็นเรื่องง่ายขึ้น ด้วยบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service ที่มอบความสะดวกสบายสูงสุดให้แก่ลูกค้า
3. การให้ความดูแลด้านการใช้ชีวิต ทั้งจัดเตรียมบ้านพักอาศัย โรงแรม สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ตลอดจนพื้นที่ทางการค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความบันเทิงต่างๆ
4. การเป็นสวนอุตสาหกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิด เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ หรือ Eco Industrial Town ซึ่งสนับสนุนการใช้พลังงานสะอาด การใช้น้ำจากอ่างเก็บน้ำที่สร้างขึ้น โดยไม่รบกวนแหล่งน้ำตามธรรมชาติ การกำจัดของเสียโดยไม่ปล่อยออกสู่ภายนอก และการปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

ออปพอร์ต (Allport, 1955) บุคลิกภาพ หมายถึง การจัดและรวบรวมเกี่ยวกับระบบทางร่างกายและจิตใจภายในตัวของแต่ละบุคคล แต่จะมีการเปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ ยังผลให้แต่ละคนมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นเอกลักษณ์ไม่ซ้ำแบบใคร

บุทชิน และ อื่นๆ (1991, p.502) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัย และรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

ซิมบราโด และ รัช (1980, p.292) อธิบายว่า บุคลิกภาพ เป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคลแต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้ง

ส่วนที่เป็นลักษณะภายนอก ที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออก ต่างกันใน แต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา

อิวการ์ด (1962, p. 447) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็น บังเอิญบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลต่อการติดต่อ สัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิกริยาในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2550) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะจำเพาะตัวของแต่ละคน

วัลภา สบายยิ่ง (2542, น. 51) ให้ความหมายในประการแรกหมายถึง ความสันทัด หรือทักษะทางสังคม ที่บุคคลแสดงออกทำให้ผู้อื่นมีปฏิกริยาในทางบวกต่อตนเองอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะการณ์ต่างๆ ส่วนประการที่สอง หมายถึง ลักษณะเด่นของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจในลักษณะเช่นนั้น

อัลชลี แจ่มเจริญ (2530, น. 163) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะ ส่วนรวมของบุคคลทั้งหมด ที่แสดงออกมาปรากฏ ให้คนอื่น ได้รู้ได้เห็น ซึ่งแตกต่างกันเพราะภาวะ สิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้นแตกต่างกันประการหนึ่ง และพันธุกรรม ที่แต่ละบุคคล ได้มา ก็แตกต่างกัน ไปอีกประการหนึ่ง

สรุปความหมายของบุคลิกภาพ ได้ว่าบุคลิกภาพ คือ ลักษณะเด่นต่างๆ จาก ภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดย ลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้

2.2 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญของมนุษย์ในการที่จะช่วยส่งเสริมหรือขัดขวาง ความสำเร็จในด้านต่างๆ การยอมรับของสังคมนั้นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญนั้นคือ บุคลิกภาพ (วรวรรณา จิลลานนท์, 2546) ดังนั้น บุคลิกภาพ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลและ เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จ

สถาบันราชภัฏเทพสตรี (2543) ได้กล่าวถึงความสำคัญบุคลิกภาพของ “คนเก่ง” ว่า จะต้องประกอบด้วย 3 ประการได้แก่

1) เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ชอบศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันโลก ทันคน โดยเริ่มจากพัฒนาตนเองก่อน ประกอบด้วย

(1) ทางกาย : รูปร่าง พัฒนาให้ดีขึ้น โดยใช้การแต่งกายช่วยลดหรือเสริมจุดเด่น จุดด้อย หน้าตาสดชื่นแจ่มใสสะอาด เข้มแข็งแต่ไม่กระด้าง อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ

(2) ทางวาจา : การพูดดีมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ พูดแต่ดี มีประโยชน์ ผู้ฟังชอบ และทุกคนปลอดภัย คิดก่อนพูด

(3) ทางใจ : มีความมั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความอดทน มีความพยายาม มีเหตุผล การมีสมรรถภาพในการจำ และมีความคิดสร้างสรรค์

2) เก่งคน หมายถึง มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3) เก่งงาน หมายถึง ผู้ที่รักงาน ขยันทำงาน และรู้วิธีทำงาน

2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของบุคคลประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านกายภาพ หมายถึง รูปร่างหน้าตา ทรวดทรง ท่าทาง การแต่งกาย การเดิน เป็นต้น บุคลิกภาพด้านกายภาพนี้เป็นสิ่งที่ผู้อื่นมองเห็นได้

2) ด้านวาจา หมายถึง การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง ซึ่งผู้อื่นจะรับรู้ได้โดยการฟัง ลักษณะต่าง ๆ ที่สะท้อนบุคลิกภาพด้านนี้ เช่น การพูดไม่เข้าหูคน การพูดจากระโชกโฮกฮาก การพูดจาน่าฟัง เป็นต้น บุคลิกภาพทางวาจาที่ดีย่อมหมายถึงการพูดจาด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล น่าฟังเป็นมิตร และได้สาระ

3) ด้านสติปัญญา หมายถึง ความสามารถทางการคิดแก้ปัญหา ไหวพริบ ความสามารถที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม คิดเป็น รู้จักคิด คิดแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดี แสดงออกหรือสนองตอบผู้อื่นได้อย่าง "ทันกัน" และ "ทันกาล"

4) ด้านอารมณ์ หมายถึง การมีอารมณ์ดี คงเส้นคงวา ไม่วู่วาม เอาแต่อารมณ์ ฉุนเฉียว โกรธง่าย หรือบางคนมีอารมณ์ร้ายแรงมากกว่าอารมณ์อื่น หรือบางคน เครียด เศร้า ขุ่นมัว หม่นหมองอยู่เสมอ

5) ด้านความสนใจและเจตคติของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปบางคนไม่สนใจการเมือง ซึ่งบางคนมีความสนใจหลากหลายไม่สนใจเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว

6) ด้านการปรับตัว มีผลต่อลักษณะของบุคลิกภาพ ถ้าใช้แบบที่ดีมีพฤติกรรมที่เหมาะสม สังคมยอมรับ จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ตรงกันข้ามถ้าปรับตัวไม่ดีวางตัวในสังคมไม่เหมาะสม ย่อมมี ผลเสียต่อบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ไปด้วย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ทฤษฎีการให้การปรึกษาแบบวิเคราะห์ลักษณะบุคคลและองค์ประกอบ โดย เอ็ดมันด์ กริฟฟิซ ดาร์ลีย์ (Edmund Griffith Williamson) โดแนลด์ แพตเตอร์สัน (Donald Patterson) และจอห์น ดาร์ลีย์ (John Darley) กล่าวไว้ดังนี้

- 1) มนุษย์มีลักษณะประจำตัวหรือความเป็นปัจเจกบุคคลที่มีแบบแผนคงที่พอสมควร และวัดได้ชัดเจน
- 2) มนุษย์มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่องานและอาชีพ
- 3) มนุษย์มีลักษณะแต่ละด้านสอดคล้องกัน เมื่อนำมารวมเป็นกลุ่มกลายเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความแตกต่างของการแก้ปัญหาและการปรับตัวของบุคคลนั้น โดยสามารถคาดคะเนการกระทำของบุคคลนั้นได้
- 4) มนุษย์มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน แต่ก็สามารถพัฒนาความแตกต่างให้อยู่ร่วมกันในสิ่งแวดล้อมและอาชีพไม่มากนัก
- 5) เมื่อมนุษย์มีลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสมสอดคล้องกับงานหรืออาชีพ ซึ่งทำให้มีแนวโน้มความพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) มนุษย์มีศักยภาพ ความสามารถ ที่อาจจะยังใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ จึงควรมหาผู้มีประสบการณ์มากกว่ามาเสริมสร้างให้บุคคลนั้นพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับงาน
- 7) มนุษย์แต่ละคนมีต้นทุนที่ต่างกันอาจจะส่งผลให้พัฒนาต่างกันไปไม่มากนักก็ตามสังคม วัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา
- 8) ปัญหาการปรับตัวไม่ได้ของมนุษย์ อาจเกิดจากความไม่เข้าใจตนเอง เลือกรูปการใช้ชีวิตที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้พฤติกรรมมีปัญหา

2.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) จะมีลักษณะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความนั้นจะอธิบายให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุด คือ การพัฒนาของ ครอสตา และ แมคแคร์ (1992 อ้างถึงใน วัลภา สบายยิ่ง, 2542) มีลักษณะลำดับดังต่อไปนี้

1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง การเป็นคนมีความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

(1) มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว่าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตั้งเครียด กระสับกระส่าย

(2) โกรธง่าย (Anger) เป็นลักษณะที่บ่งชี้ แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

(3) ความท้อแท้ (Discouragement) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เสรี สิ้นหวัง และว่าห่วย เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

(4) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่มีผู้อื่นอยู่แวดล้อม วิตถาวรแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอาย หรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

(5) การมีความกระตุนรุนแรง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

(6) อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อพบสถานการณ์ฉุกเฉิน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุดในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ เป็นผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มประสบการณ์ชีวิตในระดับความมีเหตุผลมากกว่าคนส่วนใหญ่ และดูเหมือนว่าจะไม่ถูกรบกวนกระทบกระเทือนจากสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น ผู้ที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าจะรู้สึกกังวลใจ ลักษณะสุดขั้วเช่นนี้มีคุณค่าสำคัญในทางบทบาทในสังคม เช่น ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบินสอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงิน และวิศวกร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ เป็นผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที (Reactive) ต่อสิ่งเร้า หมายถึง เป็นผู้ที่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์มากกว่าคนส่วนใหญ่ และรายงานว่ามีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่าคนส่วนใหญ่ และพบว่าผู้ที่มีความรู้และมีระดับการศึกษาสูงความหวั่นไหวทางอารมณ์จะอยู่ในระดับสูงซึ่งจะเข้ามารบกวนและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ นักวิชาการ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า สมาชิกสภา เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความวิตกกังวล	สงบ	วิตกกังวล
ความโกรธ	โกรธช้า	โกรธเร็ว
ความท้อแท้	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	รู้สึกอึดอัดยาก	รู้สึกอึดอัดง่าย
การมีการกระตุ้นรุนแรง	ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้นได้	ถูกช่วยได้ง่าย
อารมณ์แปรปรวน	เผชิญความเครียดได้ดี	รับมือกับความเครียดอย่างลำบาก

ที่มา : Costa and McCare (1992 cited in Howard & Howard, 2001)

2) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง การแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) ชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)

(1) การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

(2) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างหมั่นคณ

(3) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าแสดงออกความเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

(4) การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

(5) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

(6) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะชอบความอิสระ สงบเสงี่ยม มั่นคง และชอบจะทำอะไรคนเดียวมากกว่า อาชีพที่มีลักษณะดังกล่าว เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Extravert) ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำ มีความเป็นมิตร และชอบการแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ มีกิจกรรมทาง ภายนอก และการพูดมากกว่าคนส่วนใหญ่ อาชีพดังกล่าว เช่น นักแสดง พนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2.2 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดเผย

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกตรงไปตรงมา	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออก เป็นผู้นำ
การชอบมีกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่างไม่เร่รรีบ	ทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง
การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์บวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริงมองโลกในแง่ดี

ที่มา : Costa and McCare (1992 cited in Howard & Howard, 2001)

3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง การยอมรับสิ่งใหม่ๆ โดยเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) เปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) การยอมรับค่านิยม (Values)

(1)คนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตเต็มไปด้วยจินตนาการ และมีความฝัน ความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

(2)ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงานและความงดงามในศิลปะบทกวี

(3)เปิดเผยความรู้สึก (Feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

(4)การปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลายหลายกว่าที่เคยปฏิบัติอยู่

(5)การมีความคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ ๆ

(6)การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักอนุรักษ์ (Preserver) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจแคบ เป็นนักอนุรักษ์นิยมไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงรู้สึกสะอากใจเมื่ออยู่ร่วมกับครอบครัว อาชีพที่มีลักษณะนี้ เช่น ผู้จัดการทางการเงิน ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้จัดการโครงการ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักสำรวจ (Explorer) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจกว้าง หลงใหลไปกับประสบการณ์แปลกใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือมีลักษณะเสรีนิยมอาชีพที่มีลักษณะตามบุคลิกภาพนี้ เช่น สถาปนิก ศิลปิน นักบริหารตัวแทนแลกเปลี่ยนและนักวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 2.3 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การเป็นคนช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจินตนาการ ช่างฝัน
การช่างซึ่งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	ช่างซึ่งในศิลปะและความสวยงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉยไม่สนใจในความรู้สึกต่าง ๆ	เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้านต่างๆ
การปฏิบัติ	ชอบทำในสิ่งเคยชิน	ชอบความหลากหลายลองสิ่งใหม่ๆ
การมีความคิด	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองแคบ	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง
การยอมรับค่านิยม	ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ๆ	พร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ

ที่มา : Costa and McCare (1992 cited in Howard & Howard, 2001)

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมรับผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

(1) การไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การเชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และ
เจตนาดี

(2) ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่
จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

(3) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพ
ของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

(4) การยอมรับผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน
ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

(5) ความสุภาพ (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ข่มขู่ตนเองเหนือกว่า
ผู้อื่น

(6) ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญ
ต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักท้าทาย (Challenger) หมายถึง ผู้ที่มุ่งไปยังความต้องการและบรรทัดฐานส่วนตัวมากกว่าของกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับอำนาจที่ได้มา อาชีพที่มีลักษณะดังกล่าว เช่น ผู้นำทางการทหาร ผู้จัดการ นักโฆษณา

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักปรับตัว (Adaptor) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่มยอมรับตามบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าของตัวเอง มีความกลมกลืนในการปรับตัว อาชีพที่มีลักษณะดังกล่าว เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

ตารางที่ 2.4 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความไว้วางใจผู้อื่น	ช่างเยาะเย้ย ถากถาง ขี้ระแวง	เห็นว่าผู้อื่นเจตนาดี ซื่อสัตย์
ความตรงไปตรงมา	ระแวงระวัง พุดเกินจริง	จริงใจ ตรงไปตรงมา
ความเอื้อเฟื้อ	ไม่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ขอบแย้งกัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความสุภาพ	รู้สึกว่าตนเองเหนือผู้อื่น	สุภาพ
การมีจิตใจอ่อนโยน	ยึดติดอยู่กับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

ที่มา : Costa and McCare (1992 cited in Howard & Howard, 2001)

5) บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) และแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

(1)การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

(2)ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(3)การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

(4)ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) หมายถึง การทำงานหนัก เพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

(5)ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคในงาน

(6)แนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่สามารถปรับตัว ยืดหยุ่นได้ (Flexible) เป็นผู้ที่ง่ายต่อการรอกแวกออกจากเป้าหมาย และให้ความสนใจที่

เป้าหมายน้อยกว่าการหาความสุข นั่นก็คือมักจะปล่อยปะละเลยการใส่ใจเป้าหมาย อาชีพดังกล่าว เช่น นักวิจัยที่ปรึกษา นักสอบสวน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นผู้ที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) จะมีการแสดงออกถึงผลของการควบคุมตนเองสูง ทั้งเป้าหมายส่วนตัวและอาชีพ ลักษณะทั่วไปจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ มีลักษณะบ้างาน มุ่งมั่นอยากต่อการทำให้ไขว่ขวาย อาชีพดังกล่าวเช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำที่ประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 2.5 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีสติ

บุคลิกภาพแบบมีสติ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าจะไม่ได้เตรียมพร้อมบ่อยครั้ง	รู้สึกว่าจะมีความสามารถและมีประสิทธิภาพ
ความเป็นระเบียบ	ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	ไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย
ความมีวินัยในตนเอง	ผลัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ
ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติโดยปราศจากการไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา : Costa and McCare (1992 cited in Howard & Howard, 2001)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ณพัชร ศรีฤกษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ผลต่อความสุขในการทำงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน โดยทำการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กรและด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และด้านความสามารถของการสื่อสารขององค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน และบุคลิกภาพ นอกจากนี้ค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

และความสามารถในการสื่อสาร เป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลบางส่วนของค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ธนัชพร เลขวัต (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง จำนวน 312 คน ผลการศึกษารูป ได้ดังนี้ 1) ข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งนี้มีลักษณะบุคลิกภาพแบบหัวไว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีลักษณะบุคลิกภาพ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับสูง 2) ข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งนี้มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการมีส่วนร่วม ด้านโครงสร้าง ด้านการให้รางวัล ด้านความก้าวหน้าและการพัฒนา ด้านการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนอยู่ในระดับสูง 3) ข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งนี้มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรักในงานอยู่ในระดับปานกลาง 4) ข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งนี้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับสูง 5) ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกแบบมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6) ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกแบบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 7) การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความก้าวหน้าและพัฒนา และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 8) ความสุขในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 9) ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก และการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การทั้งโดยตรงและผ่านความสุขในการทำงาน และลักษณะบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบแบบ
 หวันไหวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยตรงเพียงอย่างเดียว ผลการวิจัย
 ครั้งนี้ ทำให้ทราบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรสื่อ
 จากสาเหตุไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งองค์การสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง
 ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สิกันต์ เอี้ยวเล็ก (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้วง
 องค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานใน
 โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดเตียง 200 เตียงขึ้นไป และมีประสบการณ์ทำงาน
 ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไปจำนวน 240 คน ผลการวิจัยสรุปดังนี้ บุคลิกภาพบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบของ
 พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร บุคลิกภาพแบบความหวันไหวทาง
 อารมณ์ แบบเปิดเผยตนเอง แบบการเปิดรับประสบการณ์ แบบการเห็นตามผู้อื่น และแบบความ
 สำนึกผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนจากองค์การของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันในงานของพยาบาล
 ประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพแบบการเปิดเผย
 ตนเอง แบบการเปิดรับประสบการณ์ แบบการเห็นตามผู้อื่น แบบความสำนึกผิดชอบ และการ
 สนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนบุคลิกภาพแบบความ
 หวันไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

วัลภา สบายยิ่ง (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้
 ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง กลุ่ม
 ตัวอย่างจำนวน 443 คน โดยทำการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์เน้นที่การรับรู้ความสามารถของ
 ตนเองและการตั้งเป้าหมาย กับผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง โดยมีตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 ได้แก่ เป้าหมายองค์การ บุคลิกภาพ และปัจจัยบุคคล ผลการวิจัยพบว่า 1) เป้าหมายองค์การมี
 อิทธิพลผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลการรับรู้ความสามารถ
 ของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน 2) การรับรู้
 ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ ส่วนการตั้งเป้าหมายองค์การมี
 อิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และมีอิทธิพล

ทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ โดยผ่านทาง การรับรู้ความสามารถของตนเอง 3) การตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล การตั้งเป้าหมายองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กัน ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ส่วนบุคลิกภาพไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4) การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ บุคลิกภาพไม่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง ส่วนการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ

3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ไดเนอร์ และ โออิชิ (Diener and Oishi, 2004) กล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานประเมินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลนั้นๆ จากการประเมินชีวิตการทำงาน ประเมินจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ

บลูม และ เนเลอร์ (Blum and Naylor, 1968, p. 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่และอื่น ๆ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966, p. 254-255 อ้างถึงใน มณี เหมทานนท์, 2542, น. 94) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

โยเดอร์ (Yoder, 1958, p. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจของพนักงานหมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่เต็มใจจะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำได้นั้น ให้ผลประ โยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

ณัฐพงศ์ พุ่มงาม (2560, น.5) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงาน มีความสุข ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของตน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545, น. 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นเป้าหมายขององค์การ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541, น.149) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นภาวะทางอารมณ์ อันเป็นผลจากการรับรู้ในผลงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ ที่สนใจในด้านบวก ที่มีองค์ประกอบจากการงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของ บุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อพนักงานและต่อองค์การเป็นอย่างมาก ได้แก่

1) พนักงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ และจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดง บทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถที่มีอยู่

2) พนักงานที่ไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมจะไม่ประสพสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา เพราะโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายไม่ท้าทาย พนักงานจะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจ อันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อพนักงานเอง เพื่อนร่วมงานและสังคมในที่สุด

3) พนักงานที่ไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4) การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงานย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง นั่นหมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

สเปคเตอร์ (Spector, 1997) มีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ ทักษะที่ดีหรือด้านบวกของบุคคลต่อการปฏิบัติงาน จำแนกปัจจัยในความพึงพอใจของพนักงานในองค์การออกเป็น 9 ปัจจัย ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ การให้ขวัญกำลังใจตามสถานการณ์ ระเบียบวิธีการ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การจ่ายค่าตอบแทน (Pay) การจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม ถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรมจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน และจะส่งผลให้พนักงานลาออกไปทำงานที่องค์กรอื่น ความเป็นธรรมดังกล่าวรวมถึงเงินเดือนค่าตอบแทนตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ เมื่อพนักงานพบว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับที่ต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน การมอบรางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับหลังจากที่สร้างผลงานที่ดีในการทำงานจะช่วยให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น เพราะผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ดึงดูดและรักษาคุณค่าในการทำงานของพนักงาน และมีความภูมิใจที่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองสามารถสร้างรายได้และผลกำไรให้กับองค์กรได้

2) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Promotion Opportunity) หมายถึง การให้โอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมให้ความเชี่ยวชาญชำนาญมากขึ้น และงานที่ทำอยู่มีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

3) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่พนักงานมีความศรัทธาในความรู้ความสามารถ ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งการให้ความสำคัญในเรื่องความรู้สึก รับฟังปัญหา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความชื่นชม การให้โอกาสในการแสดงความสามารถแก่พนักงานโดยหัวหน้าควรที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงโอกาสในหลายประเภท เช่น โอกาสในการแสดงความอดทนของการทำงาน โอกาสในการแสดงการหายอดขายและโอกาสในการให้บริการลูกค้าโดยให้อิสระในการแสดงความสามารถของพนักงาน

4) สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากปกติ (Extrinsic rewards) ผลตอบแทนหรือรายได้ต่อเดือนสูงกว่าการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งตอบแทน สิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้วเป็นสิ่งดึงดูดและรักษาคุณค่าในการทำงานของพนักงาน เกิดความพึงพอใจ และมีความภาคภูมิใจที่มีความสำคัญต่อองค์กร และยังมีวิธีหลากหลายวิธีที่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะสามารถภูมิใจกระตุ้นให้อยากทำงานต่อไปอีกนานพนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด เช่น การมี

ประกันสังคม การมีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม และพึงพอใจที่สถานประกอบการมีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงเขตอันตรายต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร การจัดทำทางออกฉุกเฉิน บันไดหนีไฟ และเงินโบนัสหรือเงินพิเศษประจำปี และอื่นๆ เกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคง การจัดห้องสมุด การอบรมสัมมนาออกสถานที่ การจัดเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ การจัดสวนหย่อม และสวนสุขภาพ ด้านความสะดวกสบาย ให้วันหยุดพักผ่อนในการทำงานเพิ่มขึ้นจากปกติเป็นต้น

5) การให้ขวัญกำลังใจตามสถานการณ์ (Contingent Rewards) เมื่อผลของงานออกมาไม่เป็นไปตามที่ตั้งเป้าไว้หัวหน้าควรที่จะให้คำแนะนำถึงเทคนิคในการแก้ไขปัญหาและจุดผิดพลาดที่ตัวพนักงานมองข้ามไปจะช่วยให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นการกระตุ้นในการจูงใจให้การทำงานสามารถพัฒนาขึ้นไปได้เรื่อยๆ เสนองานที่ทำทายใหม่ๆ เพราะคนจะชอบสิ่งที่ท้าทายให้พวกพนักงานได้ทำงานในสิ่งที่สำคัญและหัวหน้าควรที่จะสนับสนุนและให้คำแนะนำอยู่ห่างๆ เมื่องานออกมาก็ควรที่จะให้คำชมเพื่อกระตุ้นให้ทำงานได้อย่างมีความสุข รวมทั้งรางวัลในการแข่งขันไปสู่เป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดความชื่นชม ความพยายามในการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานในเรื่องท้าทายและตื่นเต้นได้อีกด้วย

6) ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน (Operating Procedures) หมายถึง ระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานไม่ควรมีจำนวนมากระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานภายในขององค์กร องค์กรที่สังกัดอยู่ ไม่ควรมีระเบียบข้อบังคับจำนวนมาก ทำให้การสร้างผลงานที่ดีทำได้ยากหรือไม่ถูกคิดกันจากความล่าช้าของระบบการทำงานขององค์กรที่สังกัดอยู่

7) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) การยอมรับและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ โดยที่สามารถปฏิบัติงานสอดคล้องกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สนับสนุนให้พนักงานทำงานร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ที่ดี บรรยากาศในการทำงานมีการผ่อนคลายไม่เครียดจนเกินไป และสามารถดำรงอยู่ในสังคมในองค์กรได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพที่ดี การทำงานอย่างสบายใจของตัวพนักงาน คือ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถดำรงอยู่ในสังคมในองค์กรได้อย่างมีความสุข การไม่ไว้วางใจระหว่างกันในการทำงานรวมถึงขาดการประสานงานกันระหว่างทีม การไว้วางใจในการทำงานระหว่างกัน ความมั่นใจต่อตัวเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญ ต้องพูดคุยและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในกรณีที่เพื่อนร่วมทีมทำงานผิดพลาดควรพูดคุยชมเชยในความพยายามของเพื่อนร่วมทีมทำให้เกิดความมั่นใจต่อการทำงาน และควรจะมีใจในตัวของลูกค้าเมื่อผลออกมาไม่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าแล้วถูกคำหนิติเตียน ตัวพนักงานจะต้องพิจารณาถึงจุดที่ผิดพลาดต้องมั่นใจในตัวลูกค้าไม่ใช้การที่ลูกค้าเรื่องมาก

แต่อาจจะมีผลพลได้เกิดขึ้นในการพูดคุย การเข้าใจในตัวของคนอื่นเป็นสิ่งสำคัญความ ยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกไม่เครียดและรู้สึกสบายใจในการทำงาน ไม่ไหม หนักจนเกินไป หรือไม่ปล่อยปะละเลยจนเกินไป พนักงานเกิดความคิดในแง่ดีกับบริษัทช่วยให้ บริษัทสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ได้

8) ลักษณะของการทำงาน (Nature of Work) รูปแบบลักษณะของงานที่พนักงาน ดำเนินงานความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นสิ่งสำคัญงานที่ควรจะเป็นงานที่ทำท่ายและ ทำแล้วมีความรื่นรมย์ในการทำงาน ส่งผลให้งานที่ทำออกมามีคุณภาพและมีคุณค่าต่อองค์กร สนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพการทำงานของตัวเองอย่างเต็มที่ เป็นการเปิดโอกาสให้ พนักงานได้รู้จักการฝึกฝนการเรียนรู้ การตัดสินใจ และการรับผิดชอบในผลของงานและผลลัพธ์ ของงานอาจทำให้กระบวนการทำงานของบริษัทพัฒนาขึ้นด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติควรมี ความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการมีความโปร่งใสในการทำงานเรื่องการทำงานด้วยตนเองด้วย ความซื่อสัตย์รวมทั้งมีความพอใจและภูมิใจในการทำงาน

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรอย่าง ชัดเจน ให้คำแนะนำในงานอย่างชัดเจนทำให้งานที่ออกมาถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์หลัก ขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าสามารถพูดคุยกันได้อย่างรู้เรื่องและเข้าใจตรงกันเกิดความมั่นใจ ในการทำงาน ลดความขัดแย้งในการพูดคุยติดต่อธุรกิจกันลง การจัดสรรงานให้เหมาะสมกับ พนักงานมีความสำคัญในการช่วยพนักงานให้รู้สึกรักและผูกพันองค์กร

เอ็ดวิน ล็อก (Edwin Locke ,1968 อ้างในวิจารณ์ คงคาน้อย, 2547, น.10-11) ได้ จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1) งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมี ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับ คนหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อยหรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หรือไม่

2) ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็น เครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างที่เหมาะสมยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้ คนเกิดความพึงพอใจ

3) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือ คนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับ จากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและ เป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4) การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อน ร่วมงานเป็นสิ่งทีบุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5) ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับ จากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

7) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจใน การทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของ บุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9) องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผน นโยบายแน่นอน หรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

3.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) โดย มาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow, 1970) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ยังมีความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ โดยเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ได้แก่

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการนี้ ด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายค่าจ้างเงินเดือน

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) หากความต้องการ ทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการ ในขั้นที่สูงขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ที่เกิดกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งคงหมายถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต หน้าที่การงาน

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจาก ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการสังคม ซึ่งจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่ สำคัญต่อพฤติกรรมของความต้องการอยู่ร่วมกัน และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมี ความรู้สึกรู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมนั้นเสมอ

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความ ต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการในความมั่นใจในตนเองเรื่องความรู้ ความสามารถ และ ความสำคัญในตัวเอง ตลอดจนความต้องการนั้นต้องโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น หรือต้องการให้ บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ หน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Elf realization Needs) ลำดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการประสบความสำเร็จใน ชีวิต ความคิด หรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ใฝ่ที่อยากได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงสุด

6) จากทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ไม่มีความจำเป็นต้องเป็นสิ่งจูงใจสำหรับ พฤติกรรมอีก ผู้บริหารต้องในองค์กรต้องศึกษาความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทาง ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพงานอย่างสูงสุด

3.4.2 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory

เฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1959, p.113) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงาน ของวิศวกรและนักบัญชีแล้ว สรุปได้ว่าคนที่ปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความ พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการของคนในการทำงาน คือ เพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานเพื่อ ประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คน ก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการ ปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมาก ยิ่งขึ้น Herzberg พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.4.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี จึงเกิดความพึงพอใจและปลาบปลื้มใจในผลงาน

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคลากรในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับผิดชอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

(5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

3.4.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ได้แก่

(1) เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ หรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสจะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

(4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

(5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

(7) ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของบุคคล

(8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุปเฮอร์เบิร์ก ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ธนัญพร สุวรรณคาม (2560) ได้ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 353 คน ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จิราพร ระโหฐาน (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรสุขภาพะเขตพื้นที่ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในองค์กรสุขภาพะเขตพื้นที่ภาคตะวันออกจำนวน 4,094 คน จาก 17 องค์กรต้นแบบ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

อุษณี โกพลรัตน์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร ที่ปฏิบัติงานในปี 2557 ทั้งหมดจำนวน 90 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงาน รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านเงินเดือน ด้านผลประโยชน์ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน ตามลำดับ 2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร รองลงมาด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจในการบริหารงาน ด้านการนิเทศงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง และด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก จำนวน 405 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารบริษัท และด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ต่อลาภ ประภัสรานนท์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กรในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 และ 5 ดาวภายในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรม ในโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวในระดับที่ต่างกัน จำนวน 392 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ลักษณะงานที่ทำให้ สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อุปสรรคในการทำงาน การทำงานที่มากจนเกินไป การให้ขวัญกำลังใจตามสถานการณ์ เพื่อนร่วมงาน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร

เนตร์พัฒนา ขาววิราช และ บุญทริกา บุญเกิด (2552) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมนวนคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ดังนี้ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ ด้านความภาคภูมิใจในผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรมากที่สุด

4. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

4.1 ความหมาย องค์ประกอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

มอนเดย์ สตีท และ พอตเตอร์ (Mowday, Steers and Poter, 1979) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติเพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อนำพาให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความรู้สึกผูกพันกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

พอร์เตอร์ (Porter, et al., 1974 อ้างใน ปารีชาติบัวเป็ง, 2554) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กร รวมไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

สตีท (Steers, 1977 อ้างถึงใน ปารีชาติ บัวเป็ง, 2554) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึง ประสิทธิภาพขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

เชลดอน (Sheldon, 1971 อ้างถึงใน ศุภวรรณ พันธุ์บูรณะ, 2542) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างบุคลากรกับองค์กร เป็นทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในด้านบวก และบุคลากรใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่องค์กรได้วางไว้

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์การ ขอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับ องค์การ และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อน ให้องค์การไปสู่ความสำเร็จ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อ องค์การนั้นมีการแสดงออกมาทั้งในรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การไว้ดังที่จะกล่าวในบทหัวข้อต่อไป

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

พอร์เตอร์ (Porter, et al., 1974 อ้างใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งออกมาในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1) ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การ เป็นทักษะและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมของ องค์การอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งรู้สึก ว่า เป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับขององค์การ บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ อย่างมาก จะเห็นได้ว่า งาน คือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์เพื่อองค์การได้ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้ จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง

2) ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ บุคลากรพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังความรู้ความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ แม้จะไม่ได้ผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวมขององค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิก (Membership) ของ องค์การ บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การ ถึงแม้ว่าองค์การ อื่นจะให้ข้อเสนอผลตอบแทนที่มากกว่ามีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมี ความคิดว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

พอร์เตอร์ (Porter, et al., 1974) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การใน ด้านการมีอิสระ ในการทำงาน คนที่มีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องวิธีการทำงานของตนเองจะมีความผูกพันต่อองค์การ มากกว่าคนที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองน้อย เนื่องจาก ทุกคนมีความปรารถนา ที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเอง การบอกวิธีการทำงาน บางอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อ และทำให้เกิดความไม่พึง

พอใจในการทำงานยิ่งกว่านั้น การกำหนดกฎเกณฑ์จะสร้างความกดดันให้แก่ตนเอง ซึ่งหากอยู่ภายใต้ภาวะกดดันมาก ๆ จะทำให้บุคลากรมีปฏิกิริยาตอบโต้โดยการลาออกจางาน

สตีท (Steer, 1997 อ้างถึงใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

- 5) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุและความต้องการความสำเร็จ
- 6) ลักษณะของงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- 7) ลักษณะของประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อกลุ่มสมาชิกในองค์กรการพึงพาที่ได้รับจากองค์กรและความสำเร็จของบุคคล

อเลน และ เมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 อ้างถึงใน พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2556) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม และได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้าน ดังนี้

4.2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงานบทบาท และเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน
 - 2) การยึดติดของพนักงาน
 - 3) พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ
- ต้องการ

- 4) ความรู้สึกว่างค์กรสามารถไว้วางใจได้
- 5) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนเอง

4.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื้อ ได้แก่

- 1) อายุ
- 2) ระยะเวลาในการทำงาน
- 3) ความพึงพอใจในอาชีพ
- 4) ความตั้งใจที่จะลาออก
- 5) การรับรู้ถึงผลได้หรือผลเสียที่จะได้รับโดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงานอื่นๆ เช่น เงินทุนบำนาญที่อาจจะลดลงถ้าลาออกจากองค์กร การลงทุนในอาชีพและทักษะที่ใช้เฉพาะสำหรับงานนั้น ๆ

4.2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่

- 1) ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2) การพึงพียงองค์กร
- 3) ความมีส่วนร่วมในการบริหาร
- 4) สิ่งที่ได้รับจากงาน ได้แก่ อำนาจในการตัดสินใจ

แมทธิว และ ซาแจค (Mathieu and Zajac, 1990) กล่าวถึง สิ่งที่ได้รับจากงานอัน ได้แก่ อำนาจในการตัดสินใจ ได้ทำการวิเคราะห์ถึงประเด็นสาเหตุและผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามตัวแบบของสติท (Steer, 1977 พบว่า

1) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ อายุงาน เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ความท้าทายใน การทำงานขอบเขตของงาน ความหลากหลายในงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทในการทำงานที่มากเกินไป

3) ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในแง่ของการสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

4) คุณลักษณะขององค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5) ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่ออาชีพส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานสูง โดยสรุปแล้วจากแนวคิดข้างต้นที่ได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็น ลักษณะของความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันด้าน ความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื่อง ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม และความจงรักภักดีสำหรับ ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของพอร์เตอร์ (Porter et al., 1974)

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

สายสุนีย์ เบ็ญจโกที (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร 2) ศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร 3) ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้าน ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้าน ประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทของบุคลากร ระดับเงินเดือน ตำแหน่งบริหาร และสังกัดงาน ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิง เส้นในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธัญธิภา แก้วแสง (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสหกรณ์ โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) จำนวน 300 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย 2) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย 3) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทหน่วยงาน ความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 4) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทหน่วยงาน ความภูมิใจที่ได้ทำงานในสหกรณ์โคนมหนองโพฯ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความรู้เกี่ยวกับประวัติสหกรณ์โคนมหนองโพฯที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า โดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัญญา อติสรพันธ์กุล (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเงินเดือน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์กับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงานและมุ่งคน ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน และมุ่งคน ลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์กับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงานและมุ่งคน

อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำของบริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านระบบผลตอบแทน อยู่ระดับพึงพอใจปานกลาง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม และด้านทัศนคติ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก ส่วนด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับความผูกพันปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารบริษัทมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

ชนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน ประชากรเป็นบุคลากรสำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน จำนวนทั้งสิ้น 158 คน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 ปี แต่ไม่ถึง 50 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ มีอายุการทำงาน 6 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปีและพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเพศ ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านประเภทตำแหน่งงานด้านอายุการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านกลุ่มงาน และด้านรายได้ มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพันในองค์การทั้งความผูกพันเชิงต่อเนืองและความผูกพันเชิงค่านิยม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

เนตร์พัฒนา ขาววิราช, บุญทริกา บุญเกิด (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมนวนคร กลุ่มพนักงานนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 คน โดยทำการศึกษาระดับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ และด้านความภาคภูมิใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

กาญจนา นุ้ใจกอง (2542) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานสามประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนและผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใด 2) องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” มีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

งานวิจัย “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ที่ศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จากตัวแปรบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 440 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มสายงานบริการ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

แทนค่า

$$n = \frac{440}{1 + 440(0.05)^2}$$

$$n = 209 \text{ คน}$$

ตัดเศษทิ้งเหลือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 200 คน
การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

$$n_i = \frac{N_i/n}{N}$$

n_i = ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ i

n = ขนาดตัวอย่าง

N_i = ขนาดของประชากรในชั้นภูมิที่ i

N = ขนาดของประชากร

แทนค่า

$$n_i = \frac{180/200}{440}$$

$$n = 82 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสายงานบริการ

กลุ่มบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานกลุ่มอสังหาริมทรัพย์	180	82
พนักงานกลุ่มพลังงาน	145	66
พนักงานกลุ่มขนส่ง	115	52
รวม	440	200

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

3.2 ออกแบบเครื่องมือที่ต้องการพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

3.3 กำหนดนิยามของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

3.3.1 **บุคลิกภาพ** หมายถึง ลักษณะเด่นต่างๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้

3.3.2 **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ ที่สนใจในด้านบวก ที่มีองค์ประกอบจากการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

3.3.3 **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ที่สนใจ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ขอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กร ไปสู่ความสำเร็จ

3.4 กำหนดระดับการวัดตัวแปร

ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่อยู่ในระดับการวัดแบบอัตราก้าวขึ้น

3.5 สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามของตัวแปร

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามจำนวน 103 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งหมด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	จำนวน 36 ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน	จำนวน 36 ข้อ
ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน 24 ข้อ

3.6 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.6.1 เสนอข้อคำถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item) โดยข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 1.00

3.6.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Dissemination)

ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.86

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามมีค่าระหว่าง .107 - .725

3.7 ลักษณะของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

3.7.1 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ จำนวน 34 ข้อ ใช้แบบวัดประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ตรงกับบุคลิกภาพมากที่สุด

เห็นด้วย หมายถึง ตรงกับบุคลิกภาพมาก

ปานกลาง หมายถึง ตรงกับบุคลิกภาพ

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ไม่ตรงกับบุคลิกภาพ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ไม่ตรงกับบุคลิกภาพมากที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 5-4-3-2-1 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนกลับกัน คือ 1-2-4-5 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ไปจนถึงไม่เห็นด้วยเลย

การแปลผลจากคะแนน ใช้การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายความว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายความว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายความว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับสูง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวทางอารมณ์

ก. ฉันมักโกรธทันที เมื่อมีสิ่งใดหรือบุคคลใดทำพฤติกรรมที่ฉันไม่ชอบ

บุคลิกแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก

ข. ฉันมักมีความคิดใหม่ๆ มาเสนอผู้อื่นอยู่เสมอ

บุคลิกแบบเปิดรับประสบการณ์

ค. ฉันชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

บุคลิกแบบการประนีประนอม

ง. ฉันเป็นคนสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงาน

บุคลิกแบบการมีสติรู้ผิดชอบ

จ. ฉันมีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน

3.7.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 35 ข้อ ใช้แบบวัดประเมินค่า

6 ระดับได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ตรงกับความเห็นจริงมากที่สุด

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ตรงกับความเห็นจริง

เห็นด้วยเล็กน้อย หมายถึง ตรงกับความเห็นจริงบ้าง

ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย หมายถึง ไม่ตรงกับความเห็นจริงบ้าง

ไม่เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ไม่ตรงกับความเห็นจริง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ไม่ตรงกับความเห็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 6-5-4-3-2-1 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนในทางกลับกัน คือ 1-2-4-5-6 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลจากคะแนน ใช้การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.66 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.67 – 4.33 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 4.34 – 6.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับด้านความพึงพอใจในงาน

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ

ก. ฉันรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ข. ฉันได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับองค์กรภายนอก

ด้านผู้บังคับบัญชา

ค. หัวหน้าของฉันค่อนข้างมีอำนาจต่อการทำงานของฉัน

ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ

ง. ความพยายามในการทำงานให้ดีของฉันมักจะถูกกีดกันด้วยระเบียบข้อจำกัด
ด้านเพื่อนร่วมงาน

จ. ฉันชอบคนที่ทำงานด้วย

ด้านการติดต่อสื่อสาร

ฉ. องค์กรนี้มีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดี

3.7.3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 23 ข้อ ใช้แบบวัดประเมินค่า

7 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริง
เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงบ้าง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ไม่แน่ใจ
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริงบ้าง
ไม่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริง
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 7-6-5-4-3-2-1 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนกลับกัน คือ 1-2-4-5-6-7 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลจากคะแนน ใช้การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 3.00 หมายความว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 3.01 – 5.00 หมายความว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 5.01 – 7.00 หมายความว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับสูง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับด้านความผูกพันต่อองค์กร

ก. ฉันมีความสุขที่จะทำงานในหน้าที่ของฉันที่เหลือกับองค์กรนี้

ข. ฉันรู้สึกดีทุกครั้งที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรของฉันกับคนภายนอก

ค. ฉันไม่รู้สึกว่าครอบครัวเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ง. ฉันไม่รู้สึกว่าผูกพันกับองค์กรนี้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อประสานขอความร่วมมือไปยังสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ให้นักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 30 คนทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม

4.3 ให้นักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน ทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

4.4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คำนวณน้ำหนักของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบค่าทีอิสระ (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Products Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4 กำหนดค่าการยอมรับทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

- 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยทำนาย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

- 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า
- 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงาน

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลโดยรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	76	38
หญิง	124	62
อายุ		
น้อยกว่า 22 ปี	2	1
22-25 ปี	68	34
26-30 ปี	62	31
31-35 ปี	29	14.5
36-40 ปี	16	8
มากกว่า 40 ปี	23	11.5
สถานภาพ		
โสด	135	67.5
สมรส	63	31.5
หย่า/หม้าย	2	1
ระดับการศึกษา		
ม. 6 หรือต่ำกว่า	3	1.5
ปวส.หรือเทียบเท่า	57	28.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	126	63
สูงกว่าปริญญาตรี	12	6
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	28	14
1-3 ปี	50	25
มากกว่า 3-5 ปี	36	18
มากกว่า 5-7 ปี	19	9.5
7 ปีขึ้นไป	67	33.5

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ (100.00)
ตำแหน่งงาน		
พนักงานรายวัน	3	1.5
พนักงานรายเดือน	167	83.5
หัวหน้างาน	14	7
ผู้จัดการ	13	6.5
อื่นๆ	3	1.5
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	27	13.5
15,001-25,000 บาท	85	42.5
25,001-35,000 บาท	36	18
35,001-40,000 บาท	12	6
มากกว่า 40,001 บาท	40	20
รวม	200	100

จากตาราง 4.1 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา ได้แก่ เพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 22-25 ปี จำนวน 68 คน อายุ 26-30 ปี จำนวน 62 คน อายุ 31-35 ปี จำนวน 29 คน อายุ 36-40 ปี จำนวน 16 คน อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 23 คน และอายุน้อยกว่า 22 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 34, 31, 14.5, 11.5, 8 และ 1 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน สถานภาพสมรส จำนวน 63 คน สถานภาพหย่าหรือหม้าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5, 31.5 และ 1 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 126 คน ระดับปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 57 คน ระดับสูงกว่า

ปริญญาตรี จำนวน 12 คน ระดับม.6 หรือต่ำกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 63, 28.5, 6 และ 1.5 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 50 คน ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 3-5 ปี จำนวน 36 คน ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 5-7 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5, 25, 18, 14 และ 9.5 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานรายเดือน จำนวน 167 คน หัวหน้างาน จำนวน 14 คน ผู้จัดการ จำนวน 13 คน พนักงานรายวันและอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5, 7, 6.5 และ 1.5 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท จำนวน 40 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 36 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 27 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5, 20, 18, 13.5 และ 6 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยทำนาย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

ปัจจัยทำนาย	ระดับปัจจัยทำนาย		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลิกภาพ	3.66	0.49	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจในงาน	4.09	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 4.2 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านบุคลิกภาพของพนักงานบริการลูกค้า

(n=200)

บุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวทางอารมณ์	2.96	0.66	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	3.52	0.51	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.88	0.45	สูง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	3.96	0.46	สูง
บุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบ	4.00	0.38	สูง
ภาพรวม	3.66	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 4.3 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบกว่า 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.96 และ 3.88 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการลูกค้า

(n=200)

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลจูงใจ	3.98	0.63	ปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.13	0.74	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.92	0.67	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ	4.27	0.65	ปานกลาง
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.20	0.68	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.14	0.73	ปานกลาง
ภาพรวม	4.09	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 4.4 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้าน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.20 และ 4.13 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับปาน

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า

(n=200)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ฉันมีความสุขที่จะทำงานในหน้าที่ของหน้าที่ของฉันที่เหลือกับองค์กรนี้	5.21	1.29	สูง
2. ฉันรู้สึกดีทุกครั้งที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรของฉันกับคนภายนอก	4.68	1.62	ปานกลาง
3. ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของฉันด้วย	4.74	1.43	ปานกลาง
4. ฉันไม่รู้สึกว่าครอบครัวเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.52	1.78	ปานกลาง
5. ฉันไม่รู้สึกว่าผูกพันกับองค์กรนี้	4.01	1.77	ปานกลาง
6. องค์กรแห่งนี้มีความสำคัญกับฉันมาก	4.53	1.61	ปานกลาง
7. ฉันไม่รู้สึกว่าองค์กรของฉันมั่นคง	4.21	1.95	ปานกลาง
8. ฉันไม่กลัวสิ่งที่เกิดขึ้นต่อจากนี้ถ้าฉันลาออกจากงาน	4.86	1.81	ปานกลาง
9. เป็นเรื่องที่ยากที่ฉันจะลาออกจากองค์กรของฉันในขณะนี้ ถึงแม้ว่าฉันต้องการก็ตาม	4.36	1.81	ปานกลาง
10. ชีวิตฉันจะยุ่งยากมากหากตัดสินใจลาออกจากองค์กรขณะนี้	3.94	1.76	ปานกลาง
11. ไม่ยากเลยที่ฉันจะลาออกจากองค์กรขณะนี้	4.44	1.66	ปานกลาง
12. ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้	5.66	1.22	สูง

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
13. ฉันรู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยที่จะตัดสินใจออกจากองค์กรนี้	3.99	1.82	ปานกลาง
14. ถ้าไม่มีทางเลือกมากกว่านี้ ฉันจะได้รับผลกระทบร้ายแรงบางอย่างหากฉันลาออกจากองค์กร	3.82	1.67	ปานกลาง
15. เหตุผลสำคัญที่ฉันยังอยู่องค์กรนี้ ไม่ลาออกไปอยู่ที่อื่นนั้น เป็นเพราะองค์กรอื่นไม่สามารถให้ผลตอบแทนได้มากกว่าองค์กรนี้	3.92	1.77	ปานกลาง
16. ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป	5.19	1.52	สูง
17. ฉันไม่เชื่อว่าเราจะมีความรักภักดีต่อองค์กร	3.65	1.70	ปานกลาง
18. การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าง่ายสำหรับฉันเป็นการผิศจรรยาบรรณ	2.46	1.57	ต่ำ
19. หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานอยู่ในองค์กรนี้ ก็คือฉันเชื่อว่าความภักดีเป็นสิ่งสำคัญและก่อให้เกิดความผูกพันทางศีลธรรมได้ต่อไป	4.17	1.81	ปานกลาง
20. ฉันรู้สึกไม่ถูกต้องถ้าฉันต้องลาออกจากองค์กรนี้ ถ้าฉันได้งานที่ดีกว่า	2.72	1.63	ต่ำ
21. ฉันถูกสอนให้เชื่อเรื่องคุณค่าความรักภักดีที่มีต่อองค์กร	4.31	1.74	ปานกลาง
22. สิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี	5.27	1.48	สูง
23. ฉันไม่คิดว่าจะเป็นชายหรือหญิง สำหรับบริษัทจะมีความสมเหตุสมผลร่วมกันต่อไปได้	4.47	1.74	ปานกลาง
รวม	4.31	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 12 ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้ ข้อ 22 สิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในแต่ละวันเป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี ข้อ 16 ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.66, 5.27 และ 5.19 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ข้อ 18 การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าเป็นการผิศจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 อยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (n = 200)

	ชาย (n = 76)		หญิง (n = 124)		t-test for Equality of Means		
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	100.33	17.34	98.27	15.23	0.851	143.209	.396

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.6 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ
(n = 200)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1342.324	5	268.465	1.043	.394
ภายในกลุ่ม	49924.071	194	257.341		
Total	51266.395	199			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.7 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน
สถานภาพ

(n = 200)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	570.179	2	285.089	1.108	.332
ภายในกลุ่ม	50696.216	197	257.341		
Total	51266.395	199			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.8 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

(n = 200)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1969.335	4	492.334	1.947	.104
ภายในกลุ่ม	49297.060	195	252.805		
Total	51266.395	199			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.9 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน

(n = 200)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	646.963	4	161.741	.623	.647
ภายในกลุ่ม	50619.432	195	259.587		
Total	51266.395	199			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.10 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

(n = 200)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1659.151	4	414.788	1.630	.168
ภายในกลุ่ม	49607.244	195	254.396		
Total	51266.395	199			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.11 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจินบุรี ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 200)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2905.351	4	726.338	2.929*	.022
ภายในกลุ่ม	48361.044	195	248.005		
Total	51266.395	199			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.12 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจินบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

	บุคลิกภาพ	ความพึงพอใจในงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
บุคลิกภาพ	1	.404*	.262*
ความพึงพอใจในงาน		1	.546*
ความผูกพันต่อองค์กร			1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.13 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีอยู่ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสูงที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .546 รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .262 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ จำแนกเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

(n = 200)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร
บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์	.301*
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	.274*
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.209*
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.140*
บุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบ	.130

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.14 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าอยู่ในทิศทางบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .301, .274, .209 และ .140 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน จำแนกเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี (n = 200)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ	.381*
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.329*
ด้านผู้บังคับบัญชา	.378*
ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ	.411*
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.371*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	.295*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.15 พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า อยู่ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยพบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .411, .378 และ .371 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในงานด้านที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .295

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยทำนายบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนาย ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าได้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงาน

(n = 200)

ตัวแปรทำนาย	B	S.E.B	BETA	t	Sig.
บุคลิกภาพ (X1)	.159	.086	.114	1.849	.066
ความพึงพอใจในงาน (X2)	.508	.061	.513	8.307*	.000
ค่าคงที่	6.020				

R = .557^a

R² = .310

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.16 พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน (X2) สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 31 (R² = .310) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .513 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{สมการในรูปคะแนนดิบ } Y = 6.020 + .508X_2$$

$$\text{สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z = .513X_2$$

ตารางที่ 4.17 แสดงอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน (แยกเป็นรายด้าน) ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า

(n = 200)

ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน	B	S.E.B	BETA	t	Sig.
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลงใจ (N1)	.463	.203	.163	2.281*	.024
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (N2)	.528	.242	.145	2.187*	.030
ด้านผู้บังคับบัญชา (N3)	.946	.414	.158	2.284*	.023
ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ (N4)	.512	.234	.167	2.186*	.030
ด้านเพื่อนร่วมงาน (N5)	.854	.445	.144	1.921	.056
ด้านการติดต่อสื่อสาร (N6)	.250	.301	.057	.833	.406
ค่าคงที่	18.754				

R = .556^aR² = .309

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.17 พบว่าปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการจ่ายเงินรางวัลงใจ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 30.9 (R² = .309) เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ (N4) ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลงใจ (N1) ด้านผู้บังคับบัญชา (N3) และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (N2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .167, .163, .158 และ .145 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{สมการในรูปคะแนนดิบ } Y = 18.754 + .512N4 + .46N1 + .94N3 + .52N2$$

$$\text{สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z = .16N4 + .16N1 + .15N3 + .14N2$$

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

1.1.4 ศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

1.2.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

1.2.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรต่อพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 520 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน สัดส่วนชั้นภูมิตามกลุ่มสายงานบริการ (Proportional Stratified Random Sampling)

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีค่าความเที่ยงทั้งหมดเท่ากับ 0.86

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำเรื่องเพื่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อประสานขอความร่วมมือไปยังสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงให้พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน ทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าฯ ก่อนนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์หาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อำนวยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.4 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” มีข้อค้นพบสำคัญที่สามารถสรุปเป็นผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.4.1 พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูงได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีสติรู้รับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.96 และ 3.88 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้าน โอกาสความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.20 และ 4.13 ตามลำดับ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 12 ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้ ข้อ 22 สิ่งดีที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี ข้อ 16 ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.66, 5.27 และ 5.19 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ข้อ 18 การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าเป็นการผิดจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 อยู่ในระดับต่ำ

1.4.2 พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีอยู่ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสูงที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .546 รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .262 ตามลำดับ

1.4.4 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 31 ($R^2 = .310$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .513 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อภิปรายผล

2.1 ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

2.1.1 ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีบุคลิกภาพแบบมีสติผู้รับผิดชอบอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

2.1.2 ศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต่างอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ส่วนใหญ่มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานตรงกับการให้บริการลูกค้า อาทิเช่น วิศวกรชลประทาน สามารถให้บริการตอบคำถามและร่วมกันวางแผนกับลูกค้าเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการน้ำ ไม่ว่าจะเป็นระบบป้องกันน้ำท่วม ระบบระบายน้ำ ระบบผลิตน้ำ ระบบน้ำบำบัดในพื้นที่สวนอุตสาหกรรม ก่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการเข้ามาตั้งโรงงานในพื้นที่ อีกทั้งยังสร้างระเบียบการปฏิบัติงานได้อย่างตรงกับงานที่รับผิดชอบส่งผลไปยังลูกค้าที่จะได้รับบริการที่รวดเร็ว ทั้งในการให้บริการลูกค้านั้นยังทำกันเป็นทีมงานเฉพาะวิชาชีพที่เข้าใจปัญหาได้อย่างทอ่งแท้ ก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะได้ตรงหน้าที่ความรับผิดชอบส่งผลไปยังความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นด้วย

2.1.3 ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวน อุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ข้อ 12 ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่ องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้ ข้อ 22 สิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี ข้อ 16 ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.66, 5.27 และ 5.19 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ข้อ 18 การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าสำหรับฉันเป็นการผิศจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 อยู่ในระดับต่ำ

จากผลการวิจัยข้างต้นเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ใน 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่ องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้ สิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป ที่เป็นเช่นนี้เพราะส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ บนความรับผิดชอบต่อตนเอง โดยตระหนักถึงผลกระทบไปยังบุคคลอื่นเสมอ

2.2 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้การมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงนั้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง เช่นเดียวกันกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำอาจส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักสาเหตุหนึ่งในการลาออกของพนักงานเนื่องจากการแสวงหาองค์กรที่ให้รายได้ในจำนวนที่มากกว่าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสวนอุตสาหกรรมที่ซึ่งมีภาวะการแข่งขันกันสูงในเรื่องของแรงงาน รายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดแรงงานในการหมุนเวียนเข้า-ออกในแวดวงอุตสาหกรรม การจัดการเรื่องรายได้และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่จำเป็นจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ในทุกระดับ ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นได้ เกิดความรู้สึกถึงการมีคุณค่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชญา อิศรพันธุ์กุล (2556) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อ

องค์การพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของสายสุนีย์ เบ็ญจโกถิ (2559) ที่สำรวจความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัวศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น การบริหารจัดการเกี่ยวกับรายได้หรือผลตอบแทนแก่พนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจและความมั่นคงของพนักงานในองค์การ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานในทุกระดับขั้นของรายได้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องวางแผนและจัดการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การมีสวัสดิการหรือผลตอบแทนอื่น ๆ ให้แก่พนักงานนอกเหนือจากรายได้ประจำจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการเอาใจใส่ขององค์การ รู้สึกถึงการเป็นส่วนสำคัญ และเป็นที่ต้องการขององค์การ เพราะพนักงานและองค์การต่างก็ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันเพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีอยู่ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสูงที่สุด ได้แก่ ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .546 รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .262 ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพของพนักงานมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์การ เช่น การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันในงาน ความสามารถในการเผชิญปัญหาในการทำงาน การเปิดรับและพร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในงานของตน ความสุขในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสวนงานบริการลูกค้าเป็นงานที่พนักงานต้องอาศัยบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกอันมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานด้านการบริการ นอกจากนี้บุคลิกภาพยังมีความเชื่อมโยงไปถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์การ ลักษณะงานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิกานต์ เอี้ยวเล็ก (2553) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง แบบ

การเปิดรับประสบการณ์ และแบบการเห็นตามผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และงานวิจัยของ ธนัชร เลขวัต (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพจึงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล โดยบุคลิกภาพนั้นจะแสดงออกผ่านทางอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรม ในแง่ของความเกี่ยวข้องในงาน นอกจากนี้ บุคลิกภาพมียังมีบทบาทสำคัญในด้านความเกี่ยวข้องในงาน โดยมีบทบาทในด้านทัศนคติและการปรับตัวของพนักงาน หากพนักงานมีทัศนคติและการปรับตัวที่ดีก็ย่อมจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร มีความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2.4 ศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าได้ร้อยละ 31 ($R^2 = .310$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .513 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรรวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยตรง เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองกระทำก็ย่อมจะทำงานนั้นอย่างมีความสุขและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถที่ตนเองมีอยู่ อันจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่น พრაการเพียร และพยายามเพื่อให้งานขององค์กรประสบผลสำเร็จ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานย่อมจะมีความสุขจากการทำงาน มีความเข้มแข็ง มีความรับผิดชอบ มีชีวิตชีวาในการทำงาน มีความมั่นใจว่าความมั่นคงก้าวหน้าของงานที่ทำนั้นสามารถเป็นหลักประกันสวัสดิภาพให้กับตนเองและครอบครัวได้ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีจึงมีแนวโน้มที่จะผูกพันตนเองเข้ากับองค์กรยอมรับในงานที่ทำว่ามีเกียรติมีความมั่นคงเห็นคุณค่าของงานและองค์กร มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของตน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก พบว่า ความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารของ

บริษัทและด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ จิราพร ระโหฐาน (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรสุขภาพเขตพื้นที่ภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ ธัญพร สุวรรณคาม (2560) ที่ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ความพึงใจในงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุก ๆ องค์กร เนื่องจากเป็นตัวเชื่อมระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งจะส่งผลไปยังความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง และความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จขององค์กร องค์กรใดที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงย่อมสามารถนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เพราะพนักงานจะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ จึงควรที่องค์กรต่าง ๆ จะหาแนวทางในทางพัฒนาด้านความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าในงานที่ตนเองกระทำ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพัฒนาการด้านความรักและความผูกพันต่อองค์กร

3.1.2 ควรนำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษาหาแนวทางพัฒนาลักษณะพฤติกรรมที่ดีอื่นๆ ของพนักงานในองค์กร

3.1.3 องค์กรควรให้ความสำคัญกับนโยบายด้านการจัดสรรรายได้ของพนักงานให้มีความเหมาะสม เป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ปัจจัยด้านศาสนา ปัจจัยด้านเชื้อชาติ เป็นต้น

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้
รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ขนิษฐา นิ่มแก้ว. (2554). การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักบริหาร โครงการกรมชลประทานสามเสน. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- จิราพร ระโหฐาน. (2559). ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิต และความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรสุขภาพเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. กุมภาพันธ์ 2559 หน้า 24-34.
- ณพัชร ศรีฤกษ์. (2559). อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพงศ์ พุ่มงาม. (2560). ปัจจัยด้านการเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนายทหารชั้นประทวนในหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่งกองทัพเรือ. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ต่อลาภ ประภัสรานนท์. (2552). ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กรในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 และ 5 ดาวภายในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรม, กรุงเทพมหานคร.
- ชนัชพร เลขวัต. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ การรับรู้ บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชนัญพร สุวรรณคาม. (2560). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- ชัญชิกา แก้วแสง. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิภาพร พวงมี. (2554). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา: บริษัท วายเอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. (ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ปราณี रामสูต. (2545). *หน่วยที่ 4 ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้การปรึกษาแบบวิเคราะห์ลักษณะบุคคลและองค์ประกอบ. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1), นนทบุรี; สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วนัญญา อติสรพันธ์กุล. (2556). *ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กร*. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 4(2), 55-73.
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทย สำนักงานใหญ่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- สลิลดา ปิ่นสุวรรณ. (2555). *ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) อรรถมานะ (2541) พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายสุนีย์ เบ็ญจโกศล. (2559). การสำรวจความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันแห่งชาติ เพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (ปีที่ 3). สิงหาคม 2559 หน้า 53-62.
- สิกันต์ เอี้ยวเล็ก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขต กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- อรุณี นูนาค อำนาง ชีระวนิช ทองฟู ศิริวงศ์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับบุคลิกภาพ และแรงจูงใจในงานของพนักงานธนาคาร, วารสารสหวิทยาการวิจัย. 3 (2), หน้า 65-73.
- อุษณี โกพลรัตน์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.
- Jeff Potter, (2000-2017). *Big Five Inventory 2*. Retrieve form <https://www.outofservice.com/bigfive/>
- Paul E. Spector. (1994). *Scoring the Job Satisfaction Survey, JSS*. Retrieve from <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>
- Stephen Jaros, (2017). *Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues*. Retrieve from <https://pdfs.semanticscholar.org/7546/2d9094b420466ad68c404527c7b6cb38d040.pdf>

ภาคผนวก

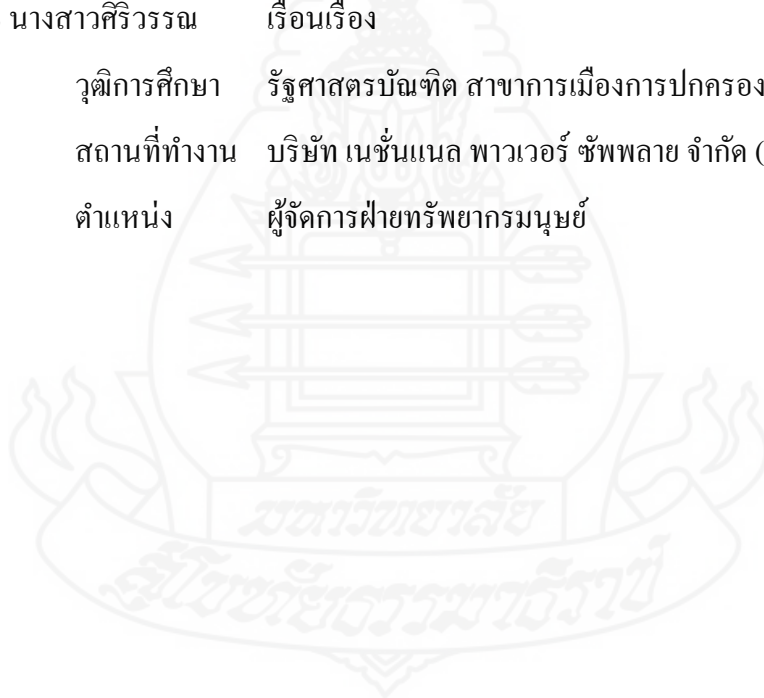




ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | | |
|-----|----------------|---|
| 1.1 | ดร.ธีรยุทธ | สามเตี้ย |
| | วุฒิการศึกษา | ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ |
| | สถานที่ทำงาน | บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด (ปราจีนบุรี) |
| | ตำแหน่ง | ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมโครงการ |
| 1.2 | นายกิตติพันธ์ | จิตต์เป็นธรรม |
| | วุฒิการศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| | สถานที่ทำงาน | บริษัท 304 อินดัสเตรียล ปาร์ค จำกัด |
| | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการฝ่ายขาย |
| 1.3 | นางสาวศิริวรรณ | เรือนเรือง |
| | วุฒิการศึกษา | รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง |
| | สถานที่ทำงาน | บริษัท เนชั่นเนล พาวเวอร์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) |
| | ตำแหน่ง | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ |



ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๖๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ธีรยุทธ สามเตี้ย

สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวณิชาธิ์ ปุระณะ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า สวนอุตสาหกรรม ๓๐๔ จังหวัดปราจีนบุรี ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารจัดการระบบวิศวกรรมโรงงาน ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรนักศึกษา ๐๘๑ ๗๕๐ ๔๙๕๐



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๖๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน นายกิตติพันธ์ จิตต์เป็นธรรม
สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวณิชาธิ์ ปุระณะ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า สวนอุตสาหกรรม ๓๐๔ จังหวัดปราจีนบุรี ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารความสัมพันธ์และพัฒนาพื้นที่สวนอุตสาหกรรม ๓๐๔ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕
โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗
เบอร์โทรนักศึกษา ๐๘๑ ๗๕๐ ๔๙๕๐



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๖๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวศิริวรรณ เรือนเรือง

สิ่งที่ส่งมาด้วยโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสาวณิชารีย์ ปุระณะ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า สวนอุตสาหกรรม ๓๐๔ จังหวัดปราจีนบุรี ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารด้านแรงงานสัมพันธ์องค์กรขนาดใหญ่ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรนักศึกษา ๐๘๑ ๗๕๐ ๔๙๕๐



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถาม

.....

- คำชี้แจง**
- ข้อ 1 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวน
อุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 แบบวัดด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน
ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร
- ข้อ 2 แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อนำผลไปใช้ในการศึกษา
หาแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน
- ข้อ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ถือเป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลเป็น
รายบุคคล และไม่มีผลกระทบใดใดต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น
- กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด
- หน่วยงานที่ท่านสังกัด กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มพลังงาน กลุ่มขนส่ง



ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 22 ปี 22-25 ปี 26-30 ปี
 31-35 ปี 36-40 ปี มากกว่า 40 ปี
3. สถานภาพ โสด สมรส หย่า/หม้าย
4. ระดับการศึกษา ม.6 หรือต่ำกว่า ปวส.หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาที่ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี มากกว่า 3-5 ปี
 มากกว่า 5-7 ปี 7 ปีขึ้นไป
6. ตำแหน่งงาน พนักงานรายวัน พนักงานรายเดือน หัวหน้างาน
 ผู้จัดการ อื่นๆ
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท 25,001-35,000 บาท
 35,001-40,000 บาท มากกว่า 40,001 บาท

ตอนที่ 2

แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.ฉันสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตัวเองได้					
2.ฉันชอบทำงานที่มีกำหนดเสร็จใน ระยะเวลาสั้นและแน่นอน					
3.ฉันมีความมานะอดทนในการทำงาน					
4.ฉันสามารถยับยั้งตนเองในการแสดงออกที่ ไม่ดีได้					
5.ฉันวางแผนงานก่อนลงมือเสมอ เพื่อ ป้องกันความผิดพลาด					
6.ฉันชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น					
7.ฉันเป็นคนช่างคิดช่างฝัน					
8.ฉันไม่เคยละทิ้งงานในความรับผิดชอบ					
9.ฉันชอบคิดและทำสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม					
10.ฉันมักเป็นผู้นัดหมายเพื่อนฝูงให้มาพบปะ สังสรรค์					
11.ฉันเปิดกว้างให้ตัวเองคิดเรื่องแปลกใหม่ ได้แต่ต้องมีเหตุผล					
12.ฉันเป็นคนชอบจินตนาการและมีความคิด สร้างสรรค์					
13.ฉันสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่าง รวดเร็ว					
14.ฉันชอบแข่งขันกับผู้อื่น					
15.ฉันมักหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อให้มีผลงานที่ดีขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
16.ฉันชอบทำงานเป็นทีมมากกว่าทำงานตามลำพัง					
17.ฉันพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ					
18.ฉันมีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน					
19.ฉันรู้สึกสบายใจเมื่ออยู่ท่ามกลางกลุ่มคน					
20.ฉันทำงานหนักมากเพื่อให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย					
21.ท่านขอช่วยเหลือผู้อื่น					
22.ฉันมักโกรธทันทีเมื่อมีสิ่งใดหรือบุคคลใดทำพฤติกรรมที่ไม่ชอบ					
23.บ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ฉันจะรู้สึกท้อแท้และยอมแพ้					
24.ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานมากกว่าแข่งขันกัน					
25.ฉันมักไตร่ตรองก่อนลงมือทำสิ่งต่างๆเสมอ					
26.ฉันเป็นคนเชื่อมั่นในตนเองมากพอสมควร					
27.ฉันมักมีความคิดใหม่ๆ มาเสนอผู้อื่นอยู่เสมอ					
28.ฉันทำทุกอย่างได้เป็นอย่างดี					
29.บ่อยครั้งที่ฉันมักจะอึดอัดเมื่ออยู่กับคนไม่คุ้นเคย					
30.ฉันมักกระแวงและมักไม่ไว้วางใจผู้อื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
31.ฉันเป็นคนสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อน ร่วมงาน					
32.ฉันแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม					
33.ฉันเชื่อว่าผู้อื่นหวังผลประโยชน์จากฉัน เสมอในการแสดงพฤติกรรมออกมา					
34.ฉันมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใสและมีขวัญ กำลังใจสูง					



ตอนที่ 3

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ						
1.ฉันรู้สึกว่างค์กรไม่เห็นคุณค่าของ ฉัน เมื่อนึกถึงรายได้ที่ได้รับ						
2.ฉันรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับ งานที่ปฏิบัติอยู่						
3.ฉันไม่พอใจในสวัสดิการที่ฉันได้รับ						
4.ผลตอบแทนที่ฉันได้รับจากองค์กร ถือว่าดีเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น						
5.สวัสดิการที่ฉันได้รับดีพอๆ กับ องค์กรภายนอก						
6.ฉันรู้สึกดีกับการปรับเงินเดือนของฉัน						
7.สวัสดิการที่ได้รับยังไม่เพียงพอ						
8.องค์กรให้รางวัลใจพนักงาน ค่อนข้างน้อย						
9.ฉันไม่รู้สึกว่างานที่ฉันทำจะได้รับ การชื่นชม						
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน						
10.โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ของฉันมีน้อยมาก						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11.ฉันได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็วเทียบเท่าองค์กรภายนอก						
12.คนที่ทำงานดีจะได้รับโอกาสที่ดีในหน้าที่การงาน						
13.คนที่ทำผลงานได้ดีจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง						
14.ฉันพอใจกับการได้รับโอกาสปรับตำแหน่ง						
15.การปรับตำแหน่งมักมีโอกาสน้อยและนานครั้ง						
ด้านผู้บังคับบัญชา						
16.หัวหน้าของฉันค่อนข้างมีอำนาจต่อการทำงานของฉัน						
17.หัวหน้าของฉันไม่ให้ความยุติธรรมกับฉัน						
18.หัวหน้าของฉันแสดงความสนใจในความรู้สึกของฉันน้อยเกินไป						
19.ฉันชื่นชมเจ้านายของฉัน						
ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ						
20.มีระเบียบและข้อบังคับมากมาย ทำให้งานประสบความสำเร็จยาก						
21.ความพยายามในการทำงานให้ดีของฉันมักจะถูกกีดกันด้วยระเบียบข้อจำกัด						
22.งานของฉันเป็นงานเอกสารที่ค่อนข้างมาก						

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
23. บางครั้งที่ฉันรู้สึกว่างงานของฉันไม่มี ความหมาย						
24. ฉันชอบงานที่ฉันทำอยู่						
25. ฉันรู้สึกภูมิใจในงานที่ฉันทำ						
26. ฉันสนุกกับการทำงานของฉัน						
27. ฉันมีงานที่ต้องทำมากเกินไป						
ด้านเพื่อนร่วมงาน						
28. ฉันชอบคนที่ทำงานด้วย						
29. ฉันพบว่าฉันทำงานหนักกว่าที่ควร จะเป็น เพราะความไร้ประสิทธิภาพ ของคนที่ทำงานด้วย						
30. ฉันสนุกกับการทำงานกับเพื่อน ร่วมงานฉัน						
31. มีได้เพียงและการแข่งขันกันสูงในที่ ทำงาน						
ด้านการติดต่อสื่อสาร						
32. องค์กรนี้มีการติดต่อสื่อสารภายในที่ ดี						
33. เป้าหมายขององค์กรนี้ไม่ชัดเจนต่อ ฉัน						
34. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าไม่รู้ว่าจะเกิด อะไรขึ้นบ้างในองค์กร						
35. งานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้รับการ อธิบายอย่างชัดเจน						

ตอนที่ 4

แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

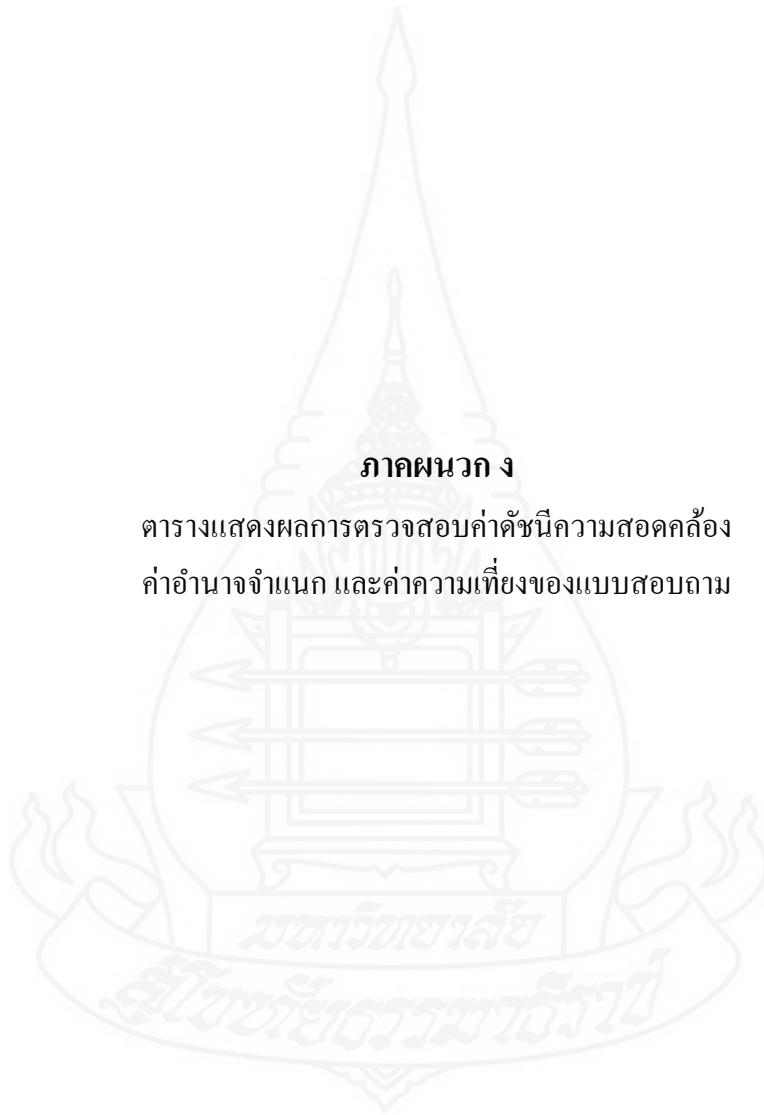
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย เล็กน้อย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.ฉันมีความสุขที่จะทำงาน ในหน้าหน้าที่ของฉันที่เหลือ กับองค์กรนี้							
2.ฉันรู้สึกดีทุกครั้งที่ได้ พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรของฉัน กับคนภายนอก							
3.ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์กร ก็คือปัญหาของฉันด้วย							
4.ฉัน ไม่รู้สึกว่าครอบครัว เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร							
5.ฉัน ไม่รู้สึกว่าผูกพันกับ องค์กรนี้							
6.องค์กรแห่งนี้มีความสำคัญ กับฉันมาก							
7.ฉัน ไม่รู้สึกว่าองค์กรของ ฉันมั่นคง							
8.ฉัน ไม่กลัวสิ่งที่เกิดขึ้นต่อ จากนี้ถ้าฉันลาออกจากงาน							
9.เป็นเรื่องที่ยากที่ฉันจะ ลาออกจากองค์กรขอฉันใน ขณะนี้ ถึงแม้ว่าฉันต้องการ ก็ตาม							

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย เล็กน้อย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
10.ชีวิตฉันจะยุ่งยากมากหาก ตัดสินใจลาออกจากองค์กร ขณะนี้							
11.ไม่ยากเลยที่ฉันจะลาออก จากองค์กรขณะนี้							
12.ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่องค์กร นี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญ ที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้							
13.ฉันรู้สึกว่ามีทางเลือก น้อยที่จะตัดสินใจออกจาก องค์กรนี้							
14.ถ้าไม่มีทางเลือกมากกว่า นี้ ฉันจะได้รับผลกระทบ ร้ายแรงบางอย่างหากฉัน ลาออกจากองค์กร							
15.เหตุผลสำคัญที่ฉันยังอยู่ องค์กรนี้ ไม่ลาออกไปอยู่ที่ อื่นนั้น เป็นเพราะองค์กรอื่น ไม่สามารถให้ผลตอบแทน ได้มากกว่าองค์กรนี้							
16.ฉันคิดว่าเราไม่ควร เปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป							
17.ฉันไม่เชื่อว่าเราจะมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร							

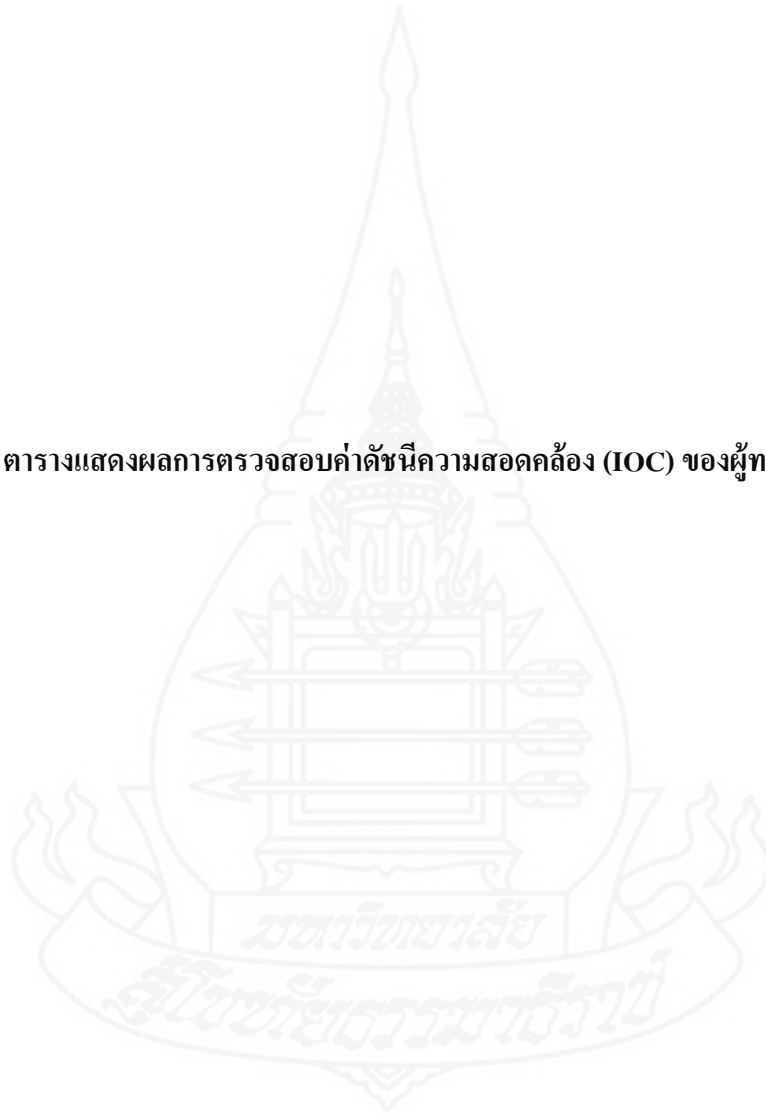
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย เล็กน้อย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย เล็กน้อย	ไม่เห็น ด้วยปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
18.การปรับเปลี่ยนงานจาก บริษัทหนึ่ง ไปบริษัทหนึ่งถือ ว่าสำหรับฉันเป็นการผิ จรรยาบรรณ							
19.หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ ฉันยังคงทำงานอยู่ในองค์กร นี้ก็คือฉันเชื่อว่าความภักดี เป็นสิ่งสำคัญและก่อให้เกิด ความผูกพันทางศีลธรรมได้ ต่อไป							
20.ฉันรู้สึกไม่ถูกต้องถ้าฉัน ต้องลาออกจากองค์กรนี้ ถ้า ฉันได้งานที่ดีกว่า							
21.ฉันถูกสอนให้เชื่อเรื่อง คุณค่าความจงรักภักดีที่มีต่อ องค์กร							
22.สิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในแต่ละ วัน เป็นเพราะทุกคนใน องค์กรทำหน้าที่ของตนเอง ได้อย่างดี							
23.ฉันไม่คิดว่าจะเป็นชาย หรือหญิง สำหรับบริษัทจะมี ความสมเหตุสมผลร่วมกัน ต่อไปได้							

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง
ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม



ตารางแสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	0	+1	2	0.67
2	+1	+1	+1	3	1.00
3	+1	+1	+1	3	1.00
4	+1	+1	+1	3	1.00
5	+1	+1	+1	3	1.00
6	+1	+1	+1	3	1.00
7	+1	0	+1	2	0.67
8	0	+1	+1	2	0.67
9	+1	+1	+1	3	1.00
10	+1	+1	0	2	0.67
11	0	+1	+1	2	0.67
12	+1	+1	+1	3	1.00
13	+1	+1	+1	3	1.00
14	+1	+1	+1	3	1.00
15	+1	+1	+1	3	1.00
16	+1	+1	+1	3	1.00
17	+1	+1	+1	3	1.00
18	+1	+1	+1	3	1.00
19	0	+1	+1	2	0.67
20	+1	+1	+1	3	1.00
21	+1	+1	+1	3	1.00
22	+1	+1	0	2	0.67
23	0	+1	+1	2	0.67
24	+1	+1	+1	3	1.00
25	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1.00
27	+1	+1	+1	3	1.00
28	+1	+1	+1	3	1.00
29	+1	+1	0	2	0.67
30	+1	+1	0	2	0.67
31	+1	+1	+1	3	1.00
32	0	+1	+1	2	0.67
33	+1	+1	0	2	0.67
34	+1	+1	+1	3	1.00



แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	0	2	0.67
2	+1	+1	+1	3	1.00
3	+1	+1	0	2	0.67
4	+1	+1	+1	3	1.00
5	+1	+1	0	2	0.67
6	+1	+1	0	2	0.67
7	+1	+1	0	2	0.67
8	+1	+1	+1	3	1.00
9	+1	+1	0	2	0.67
10	0	+1	+1	2	0.67
11	+1	+1	+1	3	1.00
12	+1	+1	0	2	0.67
13	+1	+1	+1	3	1.00
14	+1	+1	0	2	0.67
15	+1	+1	0	2	0.67
16	+1	+1	0	2	0.67
17	+1	+1	0	2	0.67
18	+1	+1	0	2	0.67
19	0	+1	+1	2	0.67
20	+1	+1	+1	3	1.00
21	+1	+1	+1	3	1.00
22	+1	+1	+1	3	1.00
23	+1	+1	0	2	0.67
24	+1	+1	+1	3	1.00
25	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1.00
27	+1	+1	+1	3	1.00
28	0	+1	+1	2	0.67
29	0	+1	+1	2	0.67
30	+1	+1	+1	3	1.00
31	+1	+1	0	2	0.67
32	+1	+1	0	2	0.67
33	+1	+1	+1	3	1.00
34	+1	+1	+1	3	1.00
35	+1	+1	0	2	0.67



แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	0	+1	+1	2	0.67
2	+1	+1	+1	3	1.00
3	+1	+1	+1	3	1.00
4	+1	+1	0	2	0.67
5	+1	+1	0	2	0.67
6	+1	+1	+1	3	1.00
7	+1	+1	+1	3	1.00
8	+1	+1	0	2	0.67
9	0	+1	+1	2	0.67
10	+1	+1	0	2	0.67
11	+1	+1	+1	3	1.00
12	+1	+1	+1	3	1.00
13	0	+1	+1	2	0.67
14	+1	+1	+1	3	1.00
15	0	+1	+1	2	0.67
16	+1	+1	0	2	0.67
17	+1	+1	0	2	0.67
18	+1	+1	+1	3	1.00
19	0	+1	+1	2	0.67
20	+1	+1	0	2	0.67
21	+1	+1	+1	3	1.00
22	+1	+1	+1	3	1.00
23	+1	+1	+1	3	1.00

ตารางแสดงผลค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยง



แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.157	18	.577
2	.223	19	.409
3	.249	20	.297
4	.390	21	.524
5	.472	22	.484
6	.175	23	.365
7	.111	24	.248
8	.157	25	.356
9	.453	26	.572
10	.430	27	.669
11	.515	28	.248
12	.446	29	.297
13	.015	30	.342
14	.360	31	.320
15	.326	32	.422
16	.107	33	.290
17	.332	34	.354
ค่าความเที่ยง	.843		

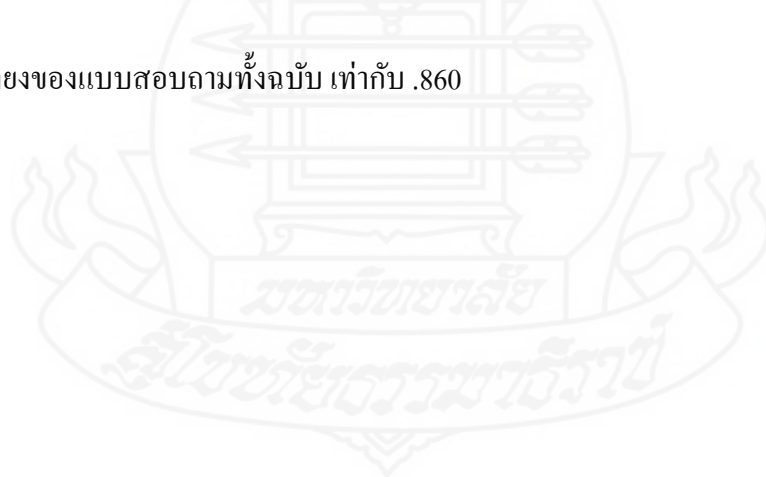
แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.199	19	.318
2	.404	20	-.254
3	.274	21	.484
4	.381	22	-.158
5	.614	23	.120
6	.361	24	.413
7	.190	25	.615
8	.466	26	.606
9	.654	27	.483
10	.383	28	.101
11	.637	29	.675
12	.608	30	-.056
13	.713	31	.645
14	.573	32	.381
15	.236	33	.290
16	.339	34	.377
17	.436	35	.735
18	.431	ค่าความเที่ยง	.882

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	.459	13	.689
2	.527	14	.725
3	.546	15	.645
4	-.020	16	.485
5	.096	17	.471
6	.532	18	.549
7	.076	19	.572
8	.243	20	.621
9	.653	21	.513
10	.824	22	.352
11	.144	23	.535
12	.597	ค่าความเที่ยง	.880

ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ .860



ภาคผนวก จ

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

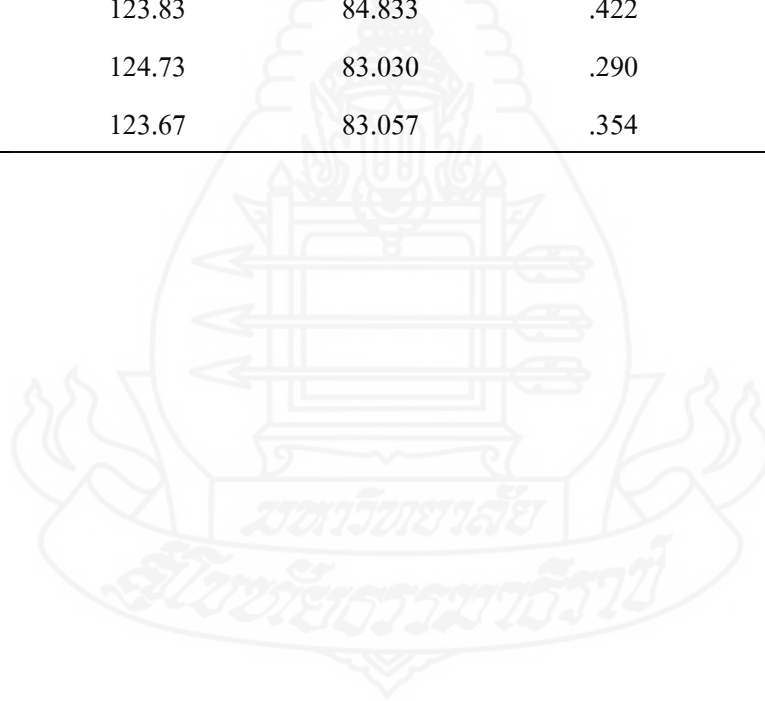


ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามบุคลิกภาพ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	124.20	86.097	.157	.844
ข้อ 2	124.00	84.759	.223	.843
ข้อ 3	123.67	85.057	.249	.842
ข้อ 4	124.00	83.241	.390	.838
ข้อ 5	123.70	84.424	.472	.837
ข้อ 6	123.73	86.409	.175	.843
ข้อ 7	123.83	86.626	.111	.846
ข้อ 8	123.53	87.085	.157	.843
ข้อ 9	124.10	82.645	.453	.836
ข้อ 10	124.33	80.782	.430	.836
ข้อ 11	123.83	80.213	.515	.834
ข้อ 12	123.90	82.093	.446	.836
ข้อ 13	123.70	87.941	.015	.848
ข้อ 14	124.70	82.769	.360	.839
ข้อ 15	123.90	84.369	.326	.840
ข้อ 16	123.80	86.579	.107	.846
ข้อ 17	123.50	85.569	.332	.840
ข้อ 18	123.77	82.047	.577	.834
ข้อ 19	124.07	83.720	.409	.838
ข้อ 20	123.83	84.282	.297	.841
ข้อ 21	123.80	81.752	.524	.834
ข้อ 22	124.47	79.775	.484	.834
ข้อ 23	124.53	81.499	.365	.839

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 24	124.07	84.547	.248	.842
ข้อ 25	123.77	84.806	.356	.839
ข้อ 26	124.03	80.930	.572	.833
ข้อ 27	124.10	79.541	.669	.830
ข้อ 28	124.20	85.959	.248	.842
ข้อ 29	124.33	84.713	.297	.840
ข้อ 30	124.83	82.695	.342	.839
ข้อ 31	123.83	85.178	.320	.840
ข้อ 32	123.83	84.833	.422	.838
ข้อ 33	124.73	83.030	.290	.842
ข้อ 34	123.67	83.057	.354	.839



2.แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	35

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	144.23	419.840	.199	.882
ข้อ 2	145.03	404.654	.404	.879
ข้อ 3	144.30	415.459	.274	.881
ข้อ 4	144.97	409.137	.381	.879
ข้อ 5	145.50	394.397	.614	.875
ข้อ 6	145.67	398.782	.361	.881
ข้อ 7	143.90	418.990	.190	.883
ข้อ 8	144.03	396.033	.466	.878
ข้อ 9	144.77	397.633	.654	.875
ข้อ 10	143.97	408.033	.383	.879
ข้อ 11	145.63	382.171	.637	.873
ข้อ 12	144.50	389.707	.608	.874
ข้อ 13	144.67	387.126	.713	.873
ข้อ 14	144.77	396.392	.573	.876
ข้อ 15	144.27	411.168	.236	.883
ข้อ 16	144.23	408.737	.339	.880
ข้อ 17	145.80	394.786	.436	.879
ข้อ 18	145.30	399.114	.431	.878

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 19	144.93	404.754	.318	.881
ข้อ 20	144.10	438.162	-.254	.889
ข้อ 21	144.57	406.047	.484	.878
ข้อ 22	144.30	434.493	-.158	.888
ข้อ 23	145.03	420.240	.120	.884
ข้อ 24	144.30	412.079	.413	.879
ข้อ 25	144.07	409.444	.615	.878
ข้อ 26	144.20	401.821	.606	.876
ข้อ 27	144.13	405.223	.483	.878
ข้อ 28	144.07	423.513	.101	.884
ข้อ 29	145.07	386.202	.675	.873
ข้อ 30	144.23	429.840	-.056	.885
ข้อ 31	145.03	389.413	.645	.874
ข้อ 32	145.57	402.254	.381	.880
ข้อ 33	144.47	409.706	.290	.881
ข้อ 34	144.30	408.010	.377	.880
ข้อ 35	144.70	390.907	.735	.873

3.แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	23

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร รายข้อ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	91.00	431.586	.459	.875
ข้อ 2	91.47	420.602	.527	.873
ข้อ 3	91.73	422.892	.546	.873
ข้อ 4	91.17	460.213	-.020	.890
ข้อ 5	91.60	452.386	.096	.885
ข้อ 6	91.87	422.051	.532	.873
ข้อ 7	91.63	450.999	.076	.888
ข้อ 8	90.63	440.171	.243	.881
ข้อ 9	91.90	407.748	.653	.869
ข้อ 10	92.30	403.734	.824	.865
ข้อ 11	91.10	448.921	.144	.884
ข้อ 12	90.67	417.678	.597	.871
ข้อ 13	92.10	406.369	.689	.868
ข้อ 14	92.30	408.217	.725	.867
ข้อ 15	92.57	405.909	.645	.869
ข้อ 16	91.03	422.033	.485	.874
ข้อ 17	92.17	424.971	.471	.875
ข้อ 18	93.20	422.441	.549	.873
ข้อ 19	92.07	415.513	.572	.872

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 20	93.10	420.576	.621	.871
ข้อ 21	92.07	419.375	.513	.873
ข้อ 22	91.07	439.444	.352	.878
ข้อ 23	91.80	424.441	.535	.873



ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

Statistics

		SEX	AGE	STATUS	EDUCATION	EXPERIENCE	POSITION	SALARY
N	Valid	200	200	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

SEX

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	76	38.0	38.0	38.0
	Female	124	62.0	62.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

AGE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 22	2	1.0	1.0	1.0
	22-25 ปี	68	34.0	34.0	35.0
	26-30 ปี	62	31.0	31.0	66.0
	31-35 ปี	29	14.5	14.5	80.5
	36-40 ปี	16	8.0	8.0	88.5
	มากกว่า 40 ปี	23	11.5	11.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

STATUS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Single	135	67.5	67.5	67.5
	Married	63	31.5	31.5	99.0
	Divorced/Widow or Widower	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

EDUCATION

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	High School or lower	3	1.5	1.5	1.5
	high vocational Certificate or equal	57	28.5	28.5	30.0
	Bachelor or equal	126	63.0	63.0	93.0
	Higher than Bachelor	12	6.0	6.0	99.0
	5	2	1.0	1.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

EXPERIENCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Less than 1 year	28	14.0	14.0	14.0
	1-3 years	50	25.0	25.0	39.0
	More than 3-5 years	36	18.0	18.0	57.0
	More than 5-7 years	19	9.5	9.5	66.5
	More than 7 years	67	33.5	33.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

POSITION

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Daily Employee	3	1.5	1.5	1.5
	Monthly Employee	167	83.5	83.5	85.0
	Leader	14	7.0	7.0	92.0
	Manager	13	6.5	6.5	98.5
	Other	3	1.5	1.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

SALARY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lower than 15,000	27	13.5	13.5	13.5
	15,001-25,000	85	42.5	42.5	56.0
	25,001-35,000	36	18.0	18.0	74.0
	35,001-40,000	12	6.0	6.0	80.0
	More than 40,001	40	20.0	20.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	



ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทำนายด้านบุคลิกภาพ ของพนักงานบริการลูกค้าสวน
อุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

Descriptive Statistics

	N	Mean (A)	Std. Deviation (A)	Mean (B)	Std. Deviation (B)
Total FF1	200	14.8100	3.28754	2.962 (A/5)	0.65751 (A/5)
Total FF2	200	14.0650	2.04737	3.516 (A/4)	0.51184 (A/4)
Total FF3	200	34.8800	4.03074	3.876 (A/9)	0.44786 (A/9)
Total FF4	200	19.7850	2.32288	3.957 (A/5)	0.46458 (A/5)
Total FF5	200	47.9650	4.53726	3.997 (A/12)	0.37811 (A/12)
Valid N (listwise)	200				

หมายเหตุ: Total = ผลรวม FF1 – FF5 = บุคลิกภาพองค์ประกอบที่ 1 ถึง 5
A = คะแนนเฉลี่ยรวมจากคะแนนดิบ
B = คะแนนเฉลี่ยในรูปคะแนนมาตรฐาน โดยได้จาก A หาคด้วยจำนวนข้อคำถามในแต่ละ
ด้าน

1. ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทำนายด้านความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริการ
ลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

Descriptive Statistics

	N	Mean (A)	Std. Deviation (A)	Mean (B)	Std. Deviation (B)
Total JSS1	200	142.9900	16.21805	3.980 (A/9)	0.6281 (A/9)
Total JSS2	200	35.8200	5.65309	4.131 (A/6)	0.7365 (A/6)
Total JSS3	200	24.7850	4.41887	3.919 (A/4)	0.6706 (A/4)
Total JSS4	200	15.6750	2.68242	4.274 (A/8)	0.6550 (A/8)
Total JSS5	200	16.8050	2.70064	4.201 (A/4)	0.6752 (A/4)
Total JSS6	200	15.7100	3.66511	3.142 (A/5)	0.7330 (A/5)
Total Overall	200	142.9900	16.21805	4.085 (A/35)	0.4634 (A/35)
Valid N (listwise)	200				

หมายเหตุ: Total = ผลรวม JSS1 – JSS6 = ความพึงพอใจในงานด้านที่ 1 ถึง 6
A = คะแนนเฉลี่ยรวมจากคะแนนดิบ
B = คะแนนเฉลี่ยในรูปคะแนนมาตรฐาน โดยได้จาก A หาคด้วยจำนวนข้อคำถามในแต่ละ
ด้าน

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทำนายด้านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริการ
ลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
OC 1	200	5.20	1.289
OC 2	200	4.68	1.616
OC 3	200	4.73	1.434
OC 4	200	4.52	1.779
OC 5	200	4.01	1.772
OC 6	200	4.52	1.610
OC 7	200	4.21	1.950
OC 8	200	4.86	1.811
OC 9	200	4.36	1.810
OC 10	200	3.94	1.761
OC 11	200	4.44	1.658
OC 12	200	5.66	1.217
OC 13	200	3.99	1.824
OC 14	200	3.82	1.672
OC 15	200	3.92	1.766
OC 16	200	5.19	1.518
OC 17	200	3.65	1.704
OC 18	200	2.46	1.572
OC 19	200	4.17	1.809
OC 20	200	2.72	1.626
OC 21	200	4.31	1.737
OC 22	200	5.27	1.479
OC 23	200	4.47	1.745
Valid N (listwise)	200		

หมายเหตุ:

Total = ผลรวม

OC1 – OC23 = ความผูกพันต่อองค์กรข้อที่ 1 ถึง 23

Descriptive Statistics

	N	Mean (A)	Std. Deviation (A)	Mean (B)	Std. Deviation (B)
Total OC	200	99.0550	16.05055	4.307 (A/23)	0.6978 (A/23)
Valid N (listwise)	200				

หมายเหตุ: Total = ผลรวม OC = ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม
 A = คะแนนเฉลี่ยรวมจากคะแนนดิบ
 B = คะแนนเฉลี่ยในรูปคะแนนมาตรฐาน โดยได้จาก A หารด้วยจำนวนข้อคำถามทั้งหมด

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การวิเคราะห์ค่าทีอิสระ (Independent Sample t-test) ในปัจจัยด้านเพศ

Group Statistics

SEX	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Total OC Male	76	100.3289	17.33466	1.98842
Female	124	98.2742	15.23013	1.36771

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Total OC	Equal variances assumed	1.442	.231	.878	198	.381	2.05475	2.33957	-2.55893	6.66844
	Equal variances not assumed			.851	143.209	.396	2.05475	2.41339	-2.71571	6.82522

หมายเหตุ: Total OC = ผลรวมทั้งหมดของความผูกพันต่อองค์กร

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อายุ

ANOVA

Total OC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1342.324	5	268.465	1.043	.394
Within Groups	49924.071	194	257.341		
Total	51266.395	199			

สถานภาพ

ANOVA

Total OC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	570.179	2	285.089	1.108	.332
Within Groups	50696.216	197	257.341		
Total	51266.395	199			

ระดับการศึกษา

ANOVA

Total OC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1969.335	4	492.334	1.947	.104
Within Groups	49297.060	195	252.805		
Total	51266.395	199			

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ANOVA

Total OC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	646.963	4	161.741	.623	.647
Within Groups	50619.432	195	259.587		
Total	51266.395	199			

ตำแหน่งงาน

ANOVA

Total OC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1659.151	4	414.788	1.630	.168
Within Groups	49607.244	195	254.396		
Total	51266.395	199			

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ANOVA

Total OC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2905.351	4	726.338	2.929*	.022
Within Groups	48361.044	195	248.005		
Total	51266.395	199			

หมายเหตุ: Total OC = ผลรวมทั้งหมดของความผูกพันต่อองค์กร * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึงพอใจในงานกับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ กับความผูกพันต่อองค์กร

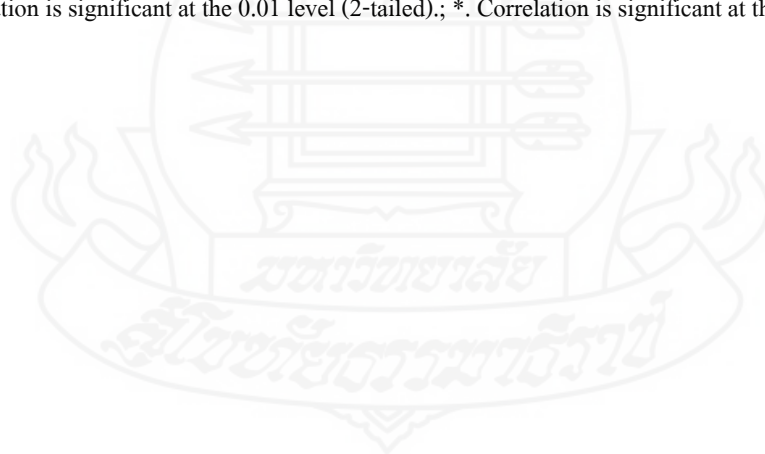
Correlations

	Total FF	Total FF1	Total FF2	Total FF3	Total FF4	Total FF5	Total OC
Total FF	Pearson Correlation	1	.381**	.777**	.864**	.715**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Total FF1	Pearson Correlation	.381**	1	.274**	.123	-.014	.040
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.083	.845	.577
	N	200	200	200	200	200	200
Total FF2	Pearson Correlation	.777**	.274**	1	.678**	.439**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Total FF3	Pearson Correlation	.864**	.123	.678**	1	.609**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.083	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Total FF4	Pearson Correlation	.715**	-.014	.439**	.609**	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.845	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200
Total FF5	Pearson Correlation	.853**	.040	.579**	.668**	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.577	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200
Total OC	Pearson Correlation	.262**	.301**	.274**	.209**	.140*	.130
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.049	.066
	N	200	200	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).; * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Total JSS	Total JSS1	Total JSS2	Total JSS3	Total JSS4	Total JSS5	Total JSS6	Total OC
Total JSS5	Pearson Correlation	.590**	.237**	.145*	.377**	.555**	1	.263**	.371**
	Sig. (2- tailed)	.000	.001	.041	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
Total JSS6	Pearson Correlation	.629**	.433**	.199**	.287**	.328**	.263**	1	.295**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200
Total OC	Pearson Correlation	.546**	.381**	.329**	.378**	.411**	.371**	.295**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).; * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาค่าอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริการลูกค้าจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานในภาพรวม

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total JSS, Total FF ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Total OC

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.303	13.39757

a. Predictors: (Constant), Total JSS, Total FF

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15905.908	2	7952.954	44.307	.000 ^b
	Residual	35360.487	197	179.495		
	Total	51266.395	199			

a. Dependent Variable: Total OC

b. Predictors: (Constant), Total JSS, Total FF

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.020	11.982		.502	.616
	Total FF	.159	.086	.114	1.849	.066
	Total JSS	.508	.061	.513	8.307**	.000

a. Dependent Variable: Total OC

** . Correlation is significant at the 0.01 level.

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาค่าอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริการลูกค้าจากปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน เพื่อหาตัวแปรอิทธิพล เป็นรายด้าน

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total JSS6, Total JSS2, Total JSS5, Total JSS3, Total JSS1, Total JSS4 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Total OC

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.287	13.55204

a. Predictors: (Constant), Total JSS6, Total JSS2, Total JSS5, Total JSS3, Total JSS1, Total JSS4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15820.434	6	2636.739	14.357	.000 ^b
	Residual	35445.961	193	183.658		
	Total	51266.395	199			

a. Dependent Variable: Total OC

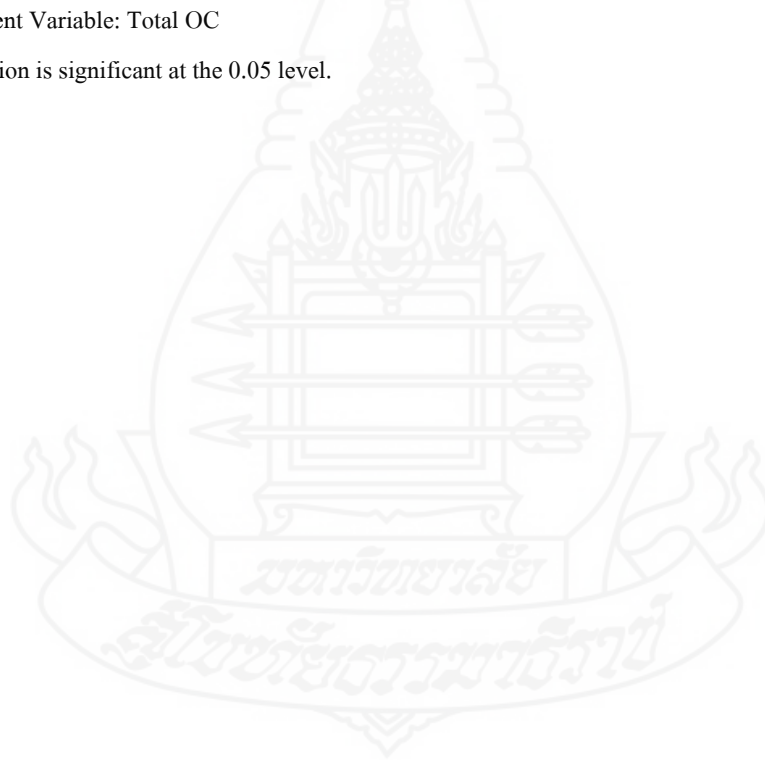
b. Predictors: (Constant), Total JSS6, Total JSS2, Total JSS5, Total JSS3, Total JSS1, Total JSS4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.754	8.749		2.144*	.033
	Total JSS1	.463	.203	.163	2.281*	.024
	Total JSS2	.528	.242	.145	2.187*	.030
	Total JSS3	.946	.414	.158	2.284*	.023
	Total JSS4	.512	.234	.167	2.186*	.030
	Total JSS5	.854	.445	.144	1.921	.056
	Total JSS6	.250	.301	.057	.833	.406

a. Dependent Variable: Total OC

*. Correlation is significant at the 0.05 level.



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณิชารีย์ ปรุณะ
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	สาขาการวิทยาการจัดการ (วิชาการบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	บริษัท มายกรีน วิลเลจ จำกัด เลขที่ 2/113 อาคารทศพลแลนด์ 4 ซอยบางนา-ตราด 2 แขวง/เขต บางนา กรุงเทพฯ
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายขาย
อีเมล	nicharee3041@gmail.com

