



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conferenceปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีFactor of Personality and Job Satisfaction Influencing Organization Commitment
of Customer Services Staff in 304 Industrial Park Prachin Buriณิชารีย์ ปุณณะ (Nicharee Purana)¹ วลัย สบายยิ่ง (Wunlapa Sabaing) ² นีรนาท แสนสา (Niranath Seansa)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสหสัมพันธ์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร 2) เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันต่อองค์กร และ 4) ศึกษาอำนาจพยากรณ์ของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 226 คนได้จากวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 4 ตอน ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง อีก 4 บุคลิกภาพอยู่ในระดับสูง ระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบกับความผูกพันต่อองค์กรไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่สามารถรวมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช nicharee3041@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำสาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช escoswun@hotmail.com

³ รองศาสตราจารย์ ดร.ประจำสาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช niranart_5854@hotmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

Abstract

This research is a correlation research. The propose of this research were 1) to study factor of personality, job satisfaction and organization commitment level; 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 226 customer services staff in 304 Industrial Park Prachin Buri, were analyzed by Yamaha's method, obtained by proportional stratified random sampling. The results show that: 1) Factor of personality neuroticism type at the moderate levels, otherwise at the high level, job satisfaction and organization commitment at the moderate levels. 2) The investigated indicate that staff with different salary had significantly different with organization commitment at the .05 level. 3) Personality agreeableness type was not significantly related to staff organization commitment 4) Job satisfaction showed a significant of predictive ability to organization commitment at the .05 level. Factor of personality was not significantly related to staff organization commitment.

Keywords: Organization commitment, The big five factor of personality, Job satisfaction



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

บทนำ

สวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เปิดดำเนินการมากกว่า 20 ปี บนพื้นที่กว่า 12,500 ไร่ ตั้งอยู่บนทำเลยุทธศาสตร์สำคัญของการลงทุนในกลุ่มประเทศอินโดจีน อีกทั้งความพร้อมด้านสาธารณูปโภคครบครัน ปัจจุบันสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีโรงงานบริษัทชั้นนำมากกว่า 120 บริษัท มีพนักงานโรงงานกว่า 20,000 คน ดังนั้น การให้บริการกับนักลงทุนที่เลือกมาประกอบโรงงานในสวนอุตสาหกรรม 304 จึงมีความสำคัญยิ่ง ซึ่งบริการหลักที่ให้บริการกับผู้ประกอบการ ได้แก่ 1) บริการจากกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วย ระบบสาธารณูปโภค ระบบก่อสร้าง ระบบความปลอดภัย ระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล ระบบสารสนเทศ 2) บริการจากกลุ่มพลังงาน ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบน้ำบำบัด 3) บริการจากกลุ่มขนส่ง ประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการขนส่ง ระบบรถร่วมบริการ ระบบคลังสินค้า โดยในแต่ละส่วนของสามบริการนี้จะมี พนักงานบริการลูกค้า ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในแต่ละกลุ่มเป็นผู้ดูแลสถานประกอบการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็น บริการวิศวกร บริการบัญชี บริการการเงิน บริการบริหารพื้นที่ส่วนกลาง บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของสวนอุตสาหกรรม 304 การสร้างบุคลากรที่พร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้า จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานบริการของสวนอุตสาหกรรม 304 รวมทั้ง องค์การจึงต้องตระหนักอยู่เสมอในเรื่องความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (Locke 1983) และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ทำงาน ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่สามารถรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นาน คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญมากที่สะท้อนออกมาได้ถึงความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้น เพราะบุคลิกภาพเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนออกมาทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ และสิ่งที่มองไม่เห็น เฉพาะตัว ซึ่งทำให้บุคคลอื่นมองเห็นและเข้าใจว่า บุคคลนั้นแตกต่างจากคนทั่วไปได้ รวมถึงเป็นตัวกำหนดลักษณะเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ของ Costa;&McCrae 2003 ซึ่งประกอบด้วยลักษณะบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ บุคลิกที่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) บุคลิกเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) บุคลิกเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) สำหรับความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์การทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จรวมขององค์การ ซึ่งต้องสร้างขึ้นให้กับบุคลากรองค์การ ไม่ว่าจะเป็น ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านความมั่นคง ความผูกพันด้านการเป็นสมาชิกองค์การ (Allen&Meyer, 1990)

จากข้างต้นผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อศึกษาว่าเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และการเติบโตขององค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าทั้งสามปัจจัยมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ สัมพันธ์กันอย่างไร รวมถึงระดับความพึงพอใจ และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 มีอยู่ในระดับใด ทั้งนี้ได้เลือกศึกษาจากพนักงานบริการลูกค้าในทุกส่วนบริการที่เกี่ยวข้องต่อสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ภาพลักษณ์ และความเจริญเติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในอนาคตที่ต้องมีการแข่งขันกันในแต่ละนิคมอุตสาหกรรมในประเทศ และส่งผลการดิงนักลงทุนต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุนในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอีกด้วย



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี
2. เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้า
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้า
4. ศึกษาอำนาจพยากรณ์ของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

กรอบแนวความคิดการวิจัยและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

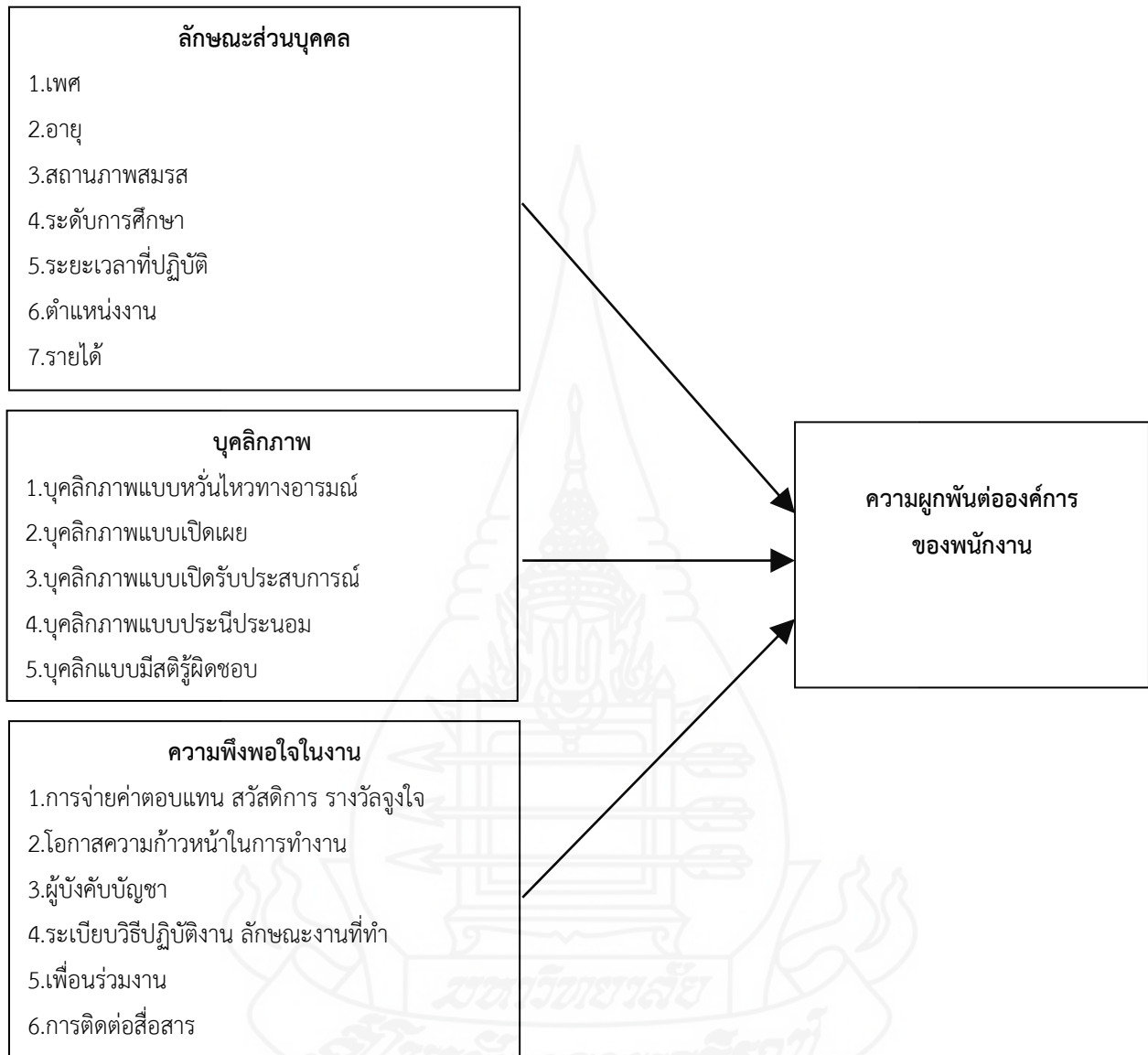
กรอบแนวคิดปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ดังภาพที่ 1 (ธัญพร สุวรรณคม 2560) (สิกันต์ เอี้ยวเล็ก 2553)





การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference



1. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริการลูกค้า สวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 3 กลุ่มบริการ ได้แก่

1.1 กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าปฏิบัติงานในส่วนงานระบบสาธารณูปโภค ระบบก่อสร้าง ระบบความปลอดภัย ระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล ระบบสารสนเทศ

1.2 กลุ่มพลังงาน หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าปฏิบัติงานในส่วนงานระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบน้ำบำบัด

1.3 กลุ่มขนส่ง หมายถึง พนักงานบริการลูกค้าปฏิบัติงานในส่วนระบบบริหารจัดการขนส่ง ระบบรถร่วมบริการ ระบบคลังสินค้า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน รายได้
3. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ ทักษะที่ดีหรือด้านบวกของบุคคลต่อการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) จำแนกปัจจัยในความพึงพอใจของพนักงานในองค์การ ออกเป็น 9 ปัจจัย ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ การให้ขวัญกำลังใจตามสถานการณ์ ระเบียบวิธีการ เพื่อนร่วมงานกัน ลักษณะของการทำงาน การติดต่อสื่อสาร
4. บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรม ความคิด รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของพนักงานต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของพนักงานบริการลูกค้าที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งแตกต่างกันไป ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ของ Costa and McCare (2003) ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหัววันไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกแบบมีสติรู้ผิดชอบ
5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันต่อเนื้อ ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 520 คน ประกอบด้วย ข้อมูลจำนวนพนักงาน มาจาก 3 กลุ่มบริการ ได้แก่ กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 220 คน กลุ่มพลังงาน 165 คน กลุ่มขนส่ง 135 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างมาตามระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 226 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน ตามกลุ่มสายงานบริการ เครื่องมือที่ใช้ 1) แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 3) แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน 4) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ทุกแบบคำถามมีค่าความสอดคล้องของเนื้อหา และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป นำเครื่องมือที่ได้คัดเลือกแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างก่อนการวิจัยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค 23 (Cronbach) โดยจากการทดสอบแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .843 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .882 และแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .880 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยได้นำโครงร่างวิทยานิพนธ์เสนอประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยทำหนังสือที่ ศร 0522.16(บ)/173 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2561 ขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ต่อจากนั้น ผู้วิจัยได้เข้าพบกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทราบ พร้อมทั้งชี้แจง กับกลุ่ม



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ตัวอย่าง ว่าการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจจะให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะถือเป็นความลับ และในการรวบรวมข้อมูล จะไม่ระบุชื่อ หรือที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจะนำไปใช้ในประโยชน์ทางวิชาการ เท่านั้น ส่วนผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 22-25 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 มีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 เป็นพนักงานรายเดือน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดเผย และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 0.38), 3.96 (S.D. = 0.46), 3.88 (S.D. = 0.45) และ 3.52 (S.D. = 0.51) ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้าวทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (S.D. = 0.66)

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.65) ส่วนองค์ประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลจูงใจ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (S.D. = 0.68), 4.13 (S.D. = 0.74), 3.98 (S.D. = 0.63), 3.92 (S.D. = 0.67) และ 3.14 (S.D. = 0.73) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.70)

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับ .05

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพแบบหัวน้าวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .301$) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .274$) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .209$)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .140$) ส่วนบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบกับความผูกพันต่อองค์การไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .381$) โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .329$) ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .378$) ลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .411$) เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .371$) การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .295$)

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ($r = .546$) และบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสหสัมพันธ์รองลงมา ($r = .262$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ($n = 200$)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์การ
บุคลิกภาพโดยรวม	.262*
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	.546*

* ค่าการยอมรับทางสถิติที่ระดับ .05

9. การวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้า ของปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานในภาพรวม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ .557 มีการผันแปรคิดเป็นร้อยละ 31.0 อำนาจการพยากรณ์ของความพึงพอใจโดยรวมในรูปคะแนนดิบมีค่าเท่ากับ .508 และในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .513 โดยพบว่ามีเพียงความพึงพอใจในงานโดยรวมที่มีน้ำหนักความสำคัญส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในสัดส่วนร้อยละ 99 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมไม่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 2



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและค่าอำนาจการพยากรณ์ของปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม (n = 200)

ตัวแปร	B	β	$\beta\%$	SE _b	t	Sig.
ค่าคงที่	6.020			11.982	.502	.616
บุคลิกภาพ	.159	.114	1	.086	1.849	.066
ความพึงพอใจในงาน	.508	.513	99	.061	8.307*	.000
รวม	0.667	0.627	100			
R = .557 ^a	R ² = .310			F = 44.307		
Adjusted R ² = .303	SE _e = 13.39757					

* ค่าการยอมรับทางสถิติที่ระดับ .05

10. การวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า ของความพึงพอใจในงาน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความพึงพอใจในงานจำแนกเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ .556 มีการผันแปรคิดเป็นร้อยละ 30.9 อำนาจการพยากรณ์ของความพึงพอใจโดยรวมในรูปคะแนนดิบมีค่าอยู่ระหว่าง .463 - .946 และในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) มีค่าอยู่ระหว่าง .145 - .167 โดยพบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติมีน้ำหนักความสำคัญส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดร้อยละ 29.0 รองลงมา คือ ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ ร้อยละ 24.0 ด้านผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 19.0 และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานและด้านการติดต่อสื่อสารไม่สามารถรวมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ การมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงนั้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง เช่นเดียวกับกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำอาจส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักสาเหตุหนึ่งในการลาออกของพนักงานเนื่องจากการแสวงหาองค์การที่ให้รายได้ในจำนวนที่มากกว่าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสวนอุตสาหกรรมที่ซึ่งมีการแข่งขันกันสูงในเรื่องของแรงงาน การจัดการเรื่องรายได้และผลตอบแทนอื่นๆ ที่จำเป็นจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ในทุกระดับ ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นได้ เกิดความรู้สึกถึงการมีคุณค่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลสำเร็จร่วมกัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ระหว่างพนักงานและองค์การสอดคล้องกับงานวิจัยของ วณัญญา อติศรพันธุ์กุล (2556) ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันในทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เป็นปัจจัยภายนอกที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานในองค์การโดยตรง นอกจากนี้ ลักษณะของงานในสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีเอง เป็นงานที่สามารถทำได้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานภาพ โดยไม่มีการแบ่งแยก ตลอดจนมีการจัดการโครงสร้างงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตามระดับการศึกษา ประสบการณ์หรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน โดยอยู่บนแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกภาคส่วน จึงทำให้ปัจจัยต่างเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อระดับของความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธิภา แก้วแสง (2558) โดยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลิกภาพของพนักงานนั้นมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์การ อาทิ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันในงาน ความสามารถในการเผชิญปัญหาในการทำงาน การเปิดรับและพร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในงานของตน ความสุขในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนงานบริการลูกค้าซึ่งบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานด้านการบริการ นอกจากนี้ บุคลิกภาพยังมีความเชื่อมโยงไปถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์การ ลักษณะงาน และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิกานต์ เอี้ยวเล็ก (2553) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชร เลขวัต (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ การรับรู้ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพจึงเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ติดตัวมาของบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพนั้นแสดงออกผ่านอารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรม ในแง่ของความเกี่ยวข้องในงาน บุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญในด้านทัศนคติและการปรับตัวของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีทัศนคติและการปรับตัวที่ดีก็จะทำให้มีความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไปนั่นเอง ส่วนบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบกับความผูกพันต่อองค์การไม่พบว่ามีสัมพันธ์กันในทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบนั้น มักมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้โดยอาศัยอิทธิพลส่วนใหญ่จากภายในตนเอง และมุ่งเน้นที่ความสำเร็จมากกว่าให้ความสำคัญกับความพึงพอใจทางอารมณ์ จึงทำให้การมีบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นผลลัพธ์ทางด้านอารมณ์ความรู้สึก สอดคล้องกับแนวคิดของ Costa and McCare (1992 อ้างถึงใน วัลภา สายยิ่ง, 2542) ที่อธิบายว่า บุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบจะมุ่งเน้นการทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมายและให้ความสนใจที่เป้าหมายมากกว่าการหาความสุข ดังนั้น พนักงานบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบจึงใช้สติและเหตุผลในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ และสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกจึงไม่มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมักจะมาจากการสำเร็จในการทำงานมากกว่ามาจากปัจจัยอื่น ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีบุคลิกภาพในลักษณะนี้จึงอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น การพิสูจน์หรือความท้าทายความสามารถของตนเอง เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งสัมพันธ์กับมิติทางอารมณ์และความรู้สึกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมิติที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศและการใช้ชีวิตของพนักงานในองค์กร ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงก็มีความโน้มมน่าพนักงานจะมีความภักดีและผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานได้ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ ถือเป็นปัจจัยแรกที่ทำให้พนักงานตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กรและเป็นปัจจัยแรกที่ดึงดูดพนักงานให้ตัดสินใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรด้วยเช่นกัน เนื่องจากค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลใจนั้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตที่จำเป็นในด้านปัจจัย 4 รวมถึงคุณภาพชีวิตทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกในแง่ความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความรู้สึกถึงการมีคุณค่าและเป็นคนสำคัญขององค์กร ด้านผู้บังคับบัญชาเป็นแรงสนับสนุนทั้งทางด้านกายภาพและจิตใจ ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและมีความสุขในการอยู่ในองค์กร ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ การได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและจัดสรรงานอย่างเหมาะสม จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีกฎระเบียบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจที่สำคัญ การมีสังคมเพื่อนร่วมงานที่ดีจะช่วยเกิดบรรยากาศที่เป็นมิตรและผ่อนคลายในการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่จะช่วยให้งานมีความไหลลื่นและลดปัญหาหรือความผิดพลาดและความขัดแย้งต่างลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ โกพลรัตน์ (2559) โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานพบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวม และรายด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กร รวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยตรง ลักษณะงานและระเบียบปฏิบัติเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เมื่อปัจจัยด้านลักษณะงานและระเบียบปฏิบัติมีความสมดุลและดำเนินไปอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันย่อมส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับที่สูง เช่นเดียวกับการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจที่เหมาะสมและเป็นธรรมย่อมส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจและเกิดแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตลอดจนโอกาสในหน้าที่การงานที่เปิดกว้างและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานย่อมส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงก้าวหน้า มีความเชื่อมั่น และพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการได้วางไว้ ซึ่งนอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลต่อความคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร ระโหฐาน (2559) โดยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญพร สุวรรณคาม (2560) โดยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

พอใจในงาน เป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นทัศนคติที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์การ เนื่องจากเป็นตัวเชื่อมระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งจะส่งผลไปยังความผูกพันต่อองค์การนั่นเอง ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเติบโตและความสำเร็จขององค์การ ในองค์การใดๆ ที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับที่สูงย่อมสามารถนำพาให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ เพราะพนักงานจะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อความสำเร็จขององค์การนั่นเอง ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการติดต่อสื่อสารไม่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานและด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมความรู้สึกที่ดีหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมหรือต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเสริม นอกจากนี้ ด้วยโครงสร้างงานตามธรรมชาติของสวนอุตสาหกรรม 304 ที่เป็นลักษณะงานทางด้านทักษะ และมีระบบการทำงานที่มีแบบแผนชัดเจน พนักงานแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่เฉพาะของตน โดยจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในแง่อื่นๆ มากกว่าเรื่องงาน เช่น การอยู่ร่วมองค์การเดียวกันแต่อาจอยู่คนละแผนก หรือต่างคนต่างทำหน้าที่ในงานของตน เป็นต้น ตลอดจนการสื่อสารส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมักเป็นการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์การ เช่น การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าซึ่งเป็นเหตุผลในแง่ของการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ปัจจัยทั้งสองจึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยตรง สอดคล้องกับแนวคิดของต่อลาภ ประภัสสรานนท์ (2552) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์การน้อยที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร แม้ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์การในทางตรง แต่มีความเป็นไปได้ว่าอาจส่งผลต่อความผูกพันในทางอ้อมได้ เพราะเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานเช่นกัน ซึ่งถือเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสังคมของการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์บุคลิกภาพแบบเปิดเผยบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบไม่สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพนั้นเป็นปัจจัยเสริมที่เกิดจากภายในตัวบุคคล โดยในบางกรณี ไม่สามารถระบุชี้ชัดลงไปได้ว่าการมีบุคลิกภาพแบบใดจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากในบุคคลคนหนึ่งไม่ได้ประกอบด้วยบุคลิกภาพเพียงรูปแบบเดียวโดยมีด้านที่ปรากฏชัดมากกว่าเป็นบุคลิกภาพหลัก โดยมักจะส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกและปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hilgard (1962) ที่อธิบายว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคลและการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลสู่การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Zimbardo and Ruch (1980) ที่อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคลแต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอกที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออกต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบจึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในทางตรง แต่อาจส่งผลในทางอ้อมได้เช่นกัน ซึ่งบุคลิกภาพในแต่ละรูปแบบนั้นต่างมีเหตุผลและปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรู้สึกแตกต่างกันไป และหากพนักงานมีบุคลิกภาพแต่ละแบบในเชิงบวกก็อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมียึดหยุ่นและใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับงานหรือองค์การได้มากกว่าการใช้อารมณ์หรือความรู้สึกนั่นเอง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร ในปัจจุบันการแข่งขันและแข่งขันทรัพยากรมนุษย์มีความรุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหลายองค์การมีความพยายามแสวงหาแรงงานเพื่อเข้ามาทำงานโดยใช้ปัจจัยด้านรายได้มาเป็นข้อเสนอ ดังนั้น ผู้บริหารจึงไม่ควรมองข้ามปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ของพนักงาน โดยจัดสรรรายได้ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ตลอดจนมีแนวทางเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเพิ่มรายได้จากการทำงานให้มากขึ้น อันจะเป็นตัวช่วยส่งเสริมความรู้สึกอันดีที่เกิดขึ้นต่อองค์การและลดจำนวนอัตราการลาออกได้ในระดับหนึ่ง

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบหัว้นไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ซึ่งผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสายงานในองค์การควรให้ความสำคัญและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของพนักงานแต่ละคน โดยเน้นการใช้จุดแข็งของบุคลิกภาพแต่ละแบบในการมอบหมายงาน และพัฒนาศักยภาพของพนักงานในบุคลิกภาพแต่ละรูปแบบให้มีความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้ใช้พลังความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนาให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันและเติมเต็มข้อจำกัดของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันได้ในบุคลิกภาพแต่ละแบบหากถูกกระตุ้นและมีการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม จะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองและมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ ดังนั้น องค์การจึงควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพที่พนักงานมี เพื่อให้สามารถดึงจุดแข็งหรือลักษณะเชิงบวกของบุคลิกภาพแต่ละแบบออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยในการปรับปรุงข้อบกพร่องหรือลักษณะเชิงลบให้ดีขึ้นและไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานมี

1.3 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ทั้งในด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ ซึ่งผู้บริหารควรทำการจัดสรรอย่างเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน มีความเป็นธรรมและเท่าเทียมบนพื้นฐานของเหตุและผล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรมีการสร้างเส้นทางอาชีพ และส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นคนสำคัญ การได้รับความเอาใจใส่ และความมั่นคงในเส้นทางอาชีพ ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารหรือระดับหัวหน้างานขึ้นไป ควรพิจารณาสิ่งต่างอย่างมีเหตุผล รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน การดูแลเอาใจใส่พนักงาน การสนับสนุนด้านต่างอันจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีกำลังใจและทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและองค์การ ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ ผู้บริหารควรมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของพนักงาน ให้อิสระในการปฏิบัติงาน รวมถึงการบังคับใช้กฎระเบียบต่างให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ตลอดจนมีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นคนสำคัญ และมีส่วนร่วมในองค์การ

1.4 องค์การควรใช้ผลการวิจัยในการวางแผนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้รอบด้านในพนักงานทุกระดับ ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่โดยที่ไม่ลืมนำถึงความรู้สึกของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความรู้สึกเชิงลบหรือข้อเรียกร้องต่างที่บั่นทอนความรู้สึกของพนักงานผ่าน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

การแนะนำหรือให้ข้อเสนอแนะกับทางผู้บริหารเพื่อบรรเทาและขจัดความรู้สึกคับข้องใจของพนักงานและหาทางออกร่วมกัน อันจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการเอาใจใส่และการมีคุณค่าต่อองค์การ

1.5 องค์การควรกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานให้ชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจและปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพทั้งทางด้านความรู้และทักษะควบคู่กันไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่เข้ามาใช้ในองค์การ เน้นการมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม สร้างความรู้สึกถึงการเป็นคนสำคัญขององค์การให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและมีกิจกรรมให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกัน ได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน และสร้างความเข้าใจในหน้าที่และลักษณะงานของกันและกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น การนำเสนอและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การและมีความมั่นใจในการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศองค์การ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น เพื่อให้ผลการศึกษามีมิติตัวแปรที่หลากหลาย

5.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรเดิมซ้ำโดยเพิ่มจำนวนข้อคำถามให้มากขึ้น เพื่อตรวจสอบผลการวิจัยว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

5.3 ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยอาจใช้การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต เพื่อการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงลึก

5.4 การศึกษานี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานส่วนบริการในสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรีเท่านั้น ผลการวิจัยอาจไม่สามารถนำไปอ้างอิงในกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีคุณลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาดังนั้น ผู้วิจัยจึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อยืนยันผลการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

ชนิษฐา นิ่มแก้ว. (2554). การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์การ: กรณีศึกษาสำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

จิราพร ระโหฐาน. (2559). ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรสุขภาวะเขตพื้นที่ภาคตะวันออก. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. กุมภาพันธ์ 2559 หน้า 24-34.

ณพัชร ศรีฤกษ์. (2559). อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). (ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 8

The 8th STOU National Research Conference

- ต่อลาภ ประภัสสรานนท์. (2552). ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานและองค์กรในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 และ 5 ดาวภายในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรม, กรุงเทพมหานคร.
- ธนัชร เลขวัต. (2558). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ การรับรู้ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2560). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธัญธิภา แก้วแสง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วันัญญา อติศรพันธุ์กุล. (2556). ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์การ. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ 4 (2). เมษายน – กันยายน 2556 หน้า 55-73.
- สิกานต์ เอียวเล็ก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนจากองค์การ กับความผูกพันในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- อุษณิ โกพลรัตน์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.