

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

ผู้วิจัย นางสาวณิชาธิ์ ปุระณะ รหัสนักศึกษา 2592800482

ปริญญา ศีลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลยา สบายยิ่ง

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี 2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ 4) ศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของยามานะ และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน และตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย ปรากฏว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

Thesis title: Factors of Personality and Job Satisfaction Affecting Organizational Commitment of Customer Service Employess 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