

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 และปัจจัยด้านความ
พึงพอใจในงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

- 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการ
ลูกค้า
- 2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และด้านความพึง
พอใจในงาน

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 และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อการของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 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
บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจทางอารมณ์	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 บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับปัจจัยทำนายด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานบริการลูกค้า

(n=200)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ	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 และด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 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. ฉันไม่รู้สึกว่าองค์กรของฉันมันคง	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. ฉันไม่เชื่อว่าเราจะมี ความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.65	1.70	ปานกลาง
18. การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือ ว่าสำหรับฉันเป็นการพิจารณาบรรณ	2.46	1.57	ต่ำ
19. หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ฉันยังทำงานอยู่ในองค์กรนี้ ก็คือฉันเชื่อว่าความภักดีเป็นสิ่งสำคัญและก่อให้เกิด ความผูกพันทางศีลธรรมได้ต่อไป	4.17	1.81	ปานกลาง
20. ฉันรู้สึกไม่ถูกต้องถ้าฉันต้องลาออกจากองค์กรนี้ ถ้า ฉันได้งานที่ดีกว่า	2.72	1.63	ต่ำ
21. ฉันถูกสอนให้เชื่อเรื่องคุณค่าความจงรักภักดีที่มีต่อ องค์กร	4.31	1.74	ปานกลาง
22. สิ่งดีๆที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนใน องค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี	5.27	1.48	สูง
23. ฉันไม่คิดว่าจะเป็นชายหรือหญิง สำหรับบริษัทจะมี ความสมเหตุสมผลร่วมกันต่อไปได้	4.47	1.74	ปานกลาง
รวม	4.31	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 พบว่าพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 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 การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าง่ายสำหรับฉันเป็นการผิศจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 อยู่ในระดับต่ำ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

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

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 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.
ความผูกพันต่อองค์การ	100.33	17.34	98.27	15.23	0.851	143.209	.396

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.6 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ
(n = 200)

แหล่งความ แปรปรวน	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 ที่มีอายุ
ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน
สถานภาพ

(n = 200)

แหล่งความ แปรปรวน	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 ที่มี
สถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 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 มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 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 มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

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 ปราจีนบุรี 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 ปราจีนบุรี 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 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าอยู่ในทิศทางบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .301, .274, .209 และ .140 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลิกภาพแบบมีสติรู้ผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า

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)

ตัวแปรนาย	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

สมการในรูปคะแนนดิบ $Y = 6.020 + .508X_2$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = .513X_2$

ตารางที่ 4.17 แสดงอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน (แยกเป็นรายด้าน) ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า

(n = 200)

ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน	B	S.E.B	BETA	t	Sig.
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ (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^a

R² = .309

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

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

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