

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 มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับ เท่ากับ 0.86

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำเรื่องเพื่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อประสานขอความร่วมมือไปยังสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงให้พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน ทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าฯ ก่อนนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร 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 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ 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 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 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 การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าสำหรับฉันเป็นการผจญภัยธรรมดา 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 มีบุคลิกภาพแบบมีสติรู้รับผิดชอบอยู่ในระดับสูง 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 ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้ ข้อ 22 สิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี ข้อ 16 ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.66, 5.27 และ 5.19 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ข้อ 18 การปรับเปลี่ยนงานจากบริษัทหนึ่งไปบริษัทหนึ่งถือว่าสำหรับฉันเป็นการผจญภัยธรรมดา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 อยู่ในระดับต่ำ

จากผลการวิจัยข้างต้นเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ใน 3 อันดับแรกอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ถ้าตอนนี้ฉันยังอยู่องค์กรนี้ ฉันต้องทำเรื่องที่สำคัญที่สุดก่อนเท่าที่ทำได้ สิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เป็นเพราะทุกคนในองค์กรทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี ฉันคิดว่าเราไม่ควรเปลี่ยนงานบ่อยครั้งเกินไป ที่เป็นเช่นนี้เพราะส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รับผิชอบและปฏิบัติหน้าที่บนความรับผิดชอบของตนเอง โดยตระหนักถึงผลกระทบไปยังบุคคลอื่นเสมอ

2.2 เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

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

องค์การพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของสายสุนีย์ เบ็ญจโกติ (2559) ที่สำรวจความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัวศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือนที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น การบริหารจัดการเกี่ยวกับรายได้หรือผลตอบแทนแก่พนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อแรงจูงใจและความมั่นคงของพนักงานในองค์การ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานในทุกระดับชั้นของรายได้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องวางแผนและจัดการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 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 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนงานบริการลูกค้าเป็นงานที่พนักงานต้องอาศัยบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอกอันมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานด้านการบริการ นอกจากนี้บุคลิกภาพยังมีความเชื่อมโยงไปถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์การ ลักษณะงานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิกานต์ เอียวเล็ก (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 บุคลิกภาพมียังมิตบพาทสำคัญในด้านความเกี่ยวข้องในงาน โดยมีบทบาทในด้านทัศนคติและการปรับตัวของพนักงาน หากพนักงานมีทัศนคติและการปรับตัวที่ดีก็ย่อมจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร มีความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2.4 ศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน

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

บริษัทและด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ จิราพร ระโหฐาน (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรสุขภาวะเขตพื้นที่ภาคตะวันออก พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ ธัญพร สุวรรณคาม (2560) ที่ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุก 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

