

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ รูปแบบการจัดการ
กับความขัดแย้ง และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อ
การปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรม
ผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบ
นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี
The Big 5 of Personality, Conflict Management Styles
and Job Satisfaction on Job Performance of Employees :
Case study of Computer and Accessories Industry
Laem Chabang Industrial Estate, Chon Buri

จิรกฤต จินดาสวัสดิ์ (Chirakrit Chindasawat)¹

จุมพฏ บริราช (Jumpoth Boriraj)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระดับ และศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง และเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมาก มีบุคลิกภาพแบบหัวน้าว

¹นักศึกษานิพนธ์โท สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา Email: 1995.chinda@gmail.com

²อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีรูปแบบยินยอม และรูปแบบร่วมมืออยู่ในระดับมากที่สุด มีรูปแบบประนีประนอมอยู่ในระดับมาก มีรูปแบบหลีกเลี่ยง และรูปแบบแข่งขันอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง ความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงาน อุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และชิ้นส่วนประกอบ

Abstract

The objectives of this study were to assess the level, and study the influence of the big 5 of personality, conflict management styles, and job satisfaction on job performance of employees in computer and accessories industry, Laem Chabang Industrial Estate, Chon Buri. Data were collected from 378 samples. The statistics used included percentage, mean and multiple regression analysis. The results revealed that employees had the agreeable personality and openness to experience at the highest level, conscientiousness and extraversion at a high level, neuroticism at the lowest level, accommodating and collaborating at the highest level, compromising at a high level, avoiding and competing at a low level, overall job satisfaction and overall job performance at the highest level, conflict management styles and job satisfaction influenced on job performance with a statistical significance level at 0.05.

Keywords : The Big 5 of Personality, Conflict Management Styles, Job Satisfaction, Job Performance, Computer and Accessories Industry

บทนำ

ในการแสวงหาบุคคลจากภายนอกองค์การ บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญในอันดับแรกๆ ที่สามารถชี้ให้เห็นถึงคุณสมบัติโดยรวมของบุคคลที่องค์กรจะรับเข้าทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคล และจำแนกองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป ในหลายช่วงปีที่ผ่านมา การเรียกชื่อองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพ ถูกเรียกว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big Five of Personality) โดยมีแบบทดสอบบุคลิกภาพแบบที่ได้รับการยอมรับ และถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ (Costa and McCrae, 1992) งานวิจัยของ Furnham, Eracleous and Chamorro (2009) ยังชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอาจเกิดจากลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบได้ถึงร้อยละ 15 องค์การจึงสามารถนำความรู้ด้านบุคลิกภาพของบุคคลมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลได้ เช่น การแสวงหาบุคคลจากภายนอกองค์การให้เหมาะกับงาน การสร้างความเข้าใจในบุคลิกลักษณะ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลด้วยกัน เป็นต้น (สิริอร วิษชาวุธ, 2549)

การที่บุคคลต้องมาทำงานร่วมกันภายใต้การกำกับดูแลทำให้เกิดความขัดแย้ง ด้วยความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน หรือไม่สอดคล้องกัน และนำพามาซึ่งความไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคล หรือกลุ่ม (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2008) คนส่วนใหญ่มักเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ไม่สมควรเกิดขึ้นไม่ว่าที่ไหนหรือสถานการณ์ใดก็ตาม เพราะอาจจะทำให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงาน แต่ Hotepo et al. (2010) เห็นว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดี เพราะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดสิ่งแปลกใหม่ และพัฒนาความสามารถของบุคคลที่จะสามารถทำให้จัดการกับความแตกต่างนั้นได้ ความขัดแย้งบางอย่างจึงเป็นสิ่งที่ทำให้้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Robbins and Judge, 2007) ซึ่งการจัดการกับความขัดแย้งถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านร่วมมือ ที่แสดงออกเพื่อให้บุคคลอื่นพึงพอใจ และด้านกล้าแสดงออก ที่แสดงออกเพื่อให้ตนเองมีความพึงพอใจ และการที่บุคคลเลือกรูปแบบการจัดการความขัดแย้งก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบยินยอม รูปแบบหลีกเลี่ยง (Avoiding) รูปแบบร่วมมือ รูปแบบแข่งขัน

และรูปแบบประนีประนอม (Compromising) (Thomas and Kilmann, 1974) นอกจากนี้ในการศึกษาของ Antonioni (1998) พบว่า รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง มีความสอดคล้องกับลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล การรู้ว่บุคลิกภาพลักษณะใด จะรับมือกับความขัดแย้ง และจัดการกับความขัดแย้งอย่างไร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหาร การจัดการการทำงาน การประสานงาน

ทั้งนี้บุคลิกภาพ และรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งที่แตกต่างกัน ในแต่ละด้านของแต่ละบุคคลยังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอีกด้วย โดยความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับระดับความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่บุคคล ได้รับจากการทำงาน (Muchinsky, 1993) การที่บุคคลมีความรู้สึกดีต่องานจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลัง และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Strauss and Sayles, 1980) ความพึงพอใจในงานมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เพราะความพึงพอใจในงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี พ.ศ. 2561 ยังคงขยายตัวเป็นบวกอย่างต่อเนื่องโดยดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม (MPI) ขยายตัวร้อยละ 3.4 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน จากการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 17.2 สินค้าที่สำคัญที่ส่งผลให้ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม (MPI) ขยายตัวหนึ่งในนั้นคือ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.7 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน มีดัชนีผลผลิตอยู่ที่ระดับ 113.6 เนื่องจากความต้องการใช้สินค้าที่สูงขึ้น โดยเฉพาะแผงวงจรที่เป็นชิ้นส่วนสำคัญในการพัฒนาสินค้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสูง ในส่วนของการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ยังปรับตัวเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 19.97 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีมูลค่าการส่งออก 9,751.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ตลาดหลักทั้งหมดได้ปรับตัวเพิ่มขึ้น ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น อาเซียน สหภาพยุโรป และสหรัฐอเมริกา โดยสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมูลค่าการส่งออกสูงสุด คือ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบมีมูลค่าส่งออก 5,171.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.3 (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561) สอดรับกับนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังที่เป็นเขตอุตสาหกรรมที่ได้รับการส่งเสริมให้มีการลงทุน และยังได้รับการยกเว้นอากรนำเข้าเครื่องจักรตามสิทธิ และประโยชน์

สำหรับสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 2554) นอกจากนี้รัฐบาลไทย และพม่ายังได้ลงนามในบันทึกความเข้าใจระดับทวิภาคี เรื่องการให้ความร่วมมือพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษทวายในปี พ.ศ. 2555 โดยมีผล ทำให้ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังมีสถานะเป็นท่าเรือน้ำลึกที่สำคัญที่สุด โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบังเป็นท่าเรือระดับโลก (คมชัดลึกออนไลน์ 2556) มีผลทำให้เกิดการขยายตัวของการลงทุนของภาคอุตสาหกรรมการผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งก่อให้เกิด การจ้างงานสร้าง ทำให้องค์กรต้องจัดหาทรัพยากรบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร เพิ่มขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาบุคลิกภาพห้องค้ประกอบ รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้พนักงานในอุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี เป็นประชากรในการวิจัยครั้งนี้เพื่อทำการ ทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ องค์กรสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ คัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานกับองค์กรให้เหมาะกับงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผล ไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับบุคลิกภาพห้องค้ประกอบ รูปแบบการจัดการ กับความขัดแย้ง ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้องค้ประกอบในแต่ละลักษณะ ที่มีผลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งที่มีผล ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big Five of Personality) ของ Costa and McCrae (1992) มีแนวคิดที่จะพยายามจัดกลุ่มลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลที่มีอยู่มากมาย โดยการจำแนกลักษณะของบุคลิกภาพออกเป็น 5 ลักษณะใหญ่ ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง (Agreeableness) มีลักษณะไว้วางใจคนอื่นตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อ ยอมทำตามคนอื่น ยอมรับคำแนะนำ สุภาพ มีจิตใจอ่อนโยน ปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับคนอื่น เป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี เห็นว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์ เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ชอบความขัดแย้ง

2. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีลักษณะสามารถบังคับตัวเอง มีระเบียบวินัยในตนเองเพื่อที่จะพยายามทำตามเป้าหมายที่ตนเองได้วางไว้ให้สำเร็จ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มุ่งมั่นในการทำงานและมีสมาธิกับการทำงาน

3. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) มีลักษณะเป็นคนที่มีสัมพันธที่ดีต่อคนอื่น ชอบเข้าสังคม และแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา มีความเป็นผู้นำ มีความโน้มเอียงที่จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น ชอบกิจกรรมที่มีความตื่นเต้น เมื่ออยู่ในกลุ่มคนจะชอบพูดคุย มีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ดูแลเอาใจใส่พวกพ้อง ชอบทำตัวดึงดูดความสนใจ

4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) ลักษณะเป็นคนที่มีความวิตกกังวล และความไม่เป็นมิตรสูง ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะเป็นคนที่วิตกกังวล มีความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ไม่สามารถควบคุมความต้องการของตนเองได้ อ่อนไหวง่าย ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ และต้องพึ่งพาคนอื่นอยู่เสมอ

5. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) มีลักษณะของบุคคลที่สามารถปรับตัว ปรับความคิด และปรับความเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์ มีความโน้มเอียงที่จะแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างสิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมใหม่ๆ มีจินตนาการ ไม่ยึดติดประเพณีดั้งเดิม

รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Styles)

ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ (Thomas and Kilmann, 1974) ดังนี้

1. รูปแบบยินยอม (Accommodating) บุคคลที่เลือกใช้วิธีนี้จะให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นมากกว่าตนเอง อาจทำให้ไม่มีจุดยืนเป็นของตนเอง และจะทำทุกอย่างเพื่อให้บุคคลอื่นพึงพอใจ โดยวิธีการนี้จะใช้ได้กับความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมาก เพื่อจะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีให้มีอยู่ต่อไป

2. รูปแบบหลีกเลี่ยง (Avoiding) บุคคลที่เลือกใช้วิธีนี้จะไม่ให้ความสำคัญต่อตนเอง และบุคคลอื่น ปฏิเสธว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น หรือรับรู้แต่หลบเลี่ยงความขัดแย้งนั้น และไม่สามารถแก้ไขความขัดแย้งได้ โดยวิธีการนี้จะใช้ได้กับสถานการณ์ที่มีความน่าจะเป็นในการเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ไม่มีความสำคัญมากต่อความพึงพอใจของตนเอง

3. รูปแบบร่วมมือ (Collaborating) บุคคลที่เลือกใช้วิธีนี้จะให้ความสำคัญทั้งตนเอง และบุคคลอื่นอย่างมาก นึกถึงผลประโยชน์สูงสุดที่เท่าเทียมกัน (Win-Win) โดยวิธีการนี้จะใช้ได้เมื่อต้องการตอบสนองความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย แต่มีข้อจำกัดเรื่องเวลามาก และมีค่าใช้จ่ายสูง และต้องอาศัยประสบการณ์เฉพาะบุคคล

4. รูปแบบแข่งขัน (Competing) บุคคลที่เลือกใช้วิธีนี้จะให้ความสำคัญต่อตนเองมากกว่าบุคคลอื่น โดยใช้อำนาจให้มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น เพื่อได้สิ่งที่ตนต้องการ โดยวิธีการนี้จะใช้ได้เมื่อต้องการรักษาผลประโยชน์สูงสุดของตนเอง

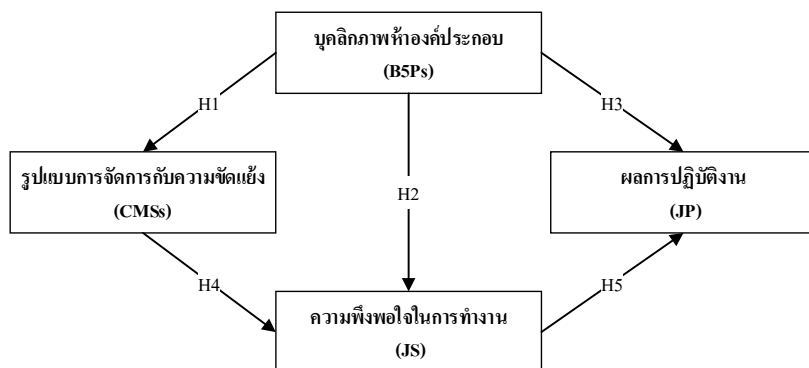
5. รูปแบบประนีประนอม (Compromising) บุคคลที่เลือกใช้วิธีนี้จะให้ความสำคัญต่อตนเอง และผู้อื่นในระดับเสมอกัน โดยวิธีการนี้จะใช้ได้เมื่อต้องการรักษาความสัมพันธ์ และการได้มาซึ่งความพึงพอใจในบางส่วนระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นการแสดงออกหรือมีความรู้สึกในทางบวกต่องานที่ทำ (Feldman and Arnold, 1983) การที่บุคคลมีความรู้สึกดีต่องานที่ทำจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลัง และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคล

จะมีความพึงพอใจในงานเมื่องานที่ทำให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านกายภาพ และทางด้านจิตใจ (Strauss and Sayles, 1980) โดยความพึงพอใจมีผลต่อทัศนคติในการทำงานซึ่งพิจารณาจากคุณค่าของงาน ความท้าทายในงาน อิสระในการทำงาน มิตรภาพ และการยอมรับ ผลตอบแทน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Weiten and Lloyd, 2003) นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานสามารถทำให้ลดความตึงเครียดในการทำงานลงได้ เพราะถ้ามีความตึงเครียดที่มากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เหล่านี้เป็นผลมาจากความต้องการของตัวบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วความเครียดก็จะลดลง และทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นด้วย (Morse, 1955)

การปฏิบัติงาน (Job Performance) การกระทำหรือพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน การแสดงออกในหน้าที่บางสิ่งทีกระทำได้สำเร็จ (Davis, 1972) แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรม ความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของบุคคล ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานอาจจะมาในรูปของปริมาณหรือคุณภาพ (Yoder and Staudohar, 1928) การปฏิบัติงานอาจเป็นประโยชน์หรือเป็นผลเสียต่อองค์กรได้ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกในองค์กรตอบสนองความคาดหวังขององค์กร และมีส่วนร่วมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Jalagat, 2016)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้องค้ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพห้องค้ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพห้องค้ประกอบมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในอุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 6,851 คน ในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างเท่ากับ 378 คน ตามสูตรของ Yamane การสุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จากนั้นทำการสุ่มด้วยวิธีแบบบังเอิญหรือสะดวก เมื่อพบประชากรที่เป็นตัวอย่างในชั้นภูมิก็จะทำการเก็บแบบสอบถามให้ได้ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้

ในการทดสอบความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามให้ตรงและครอบคลุม จากนั้นนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) โดยเป็นไปตามเกณฑ์ในการยอมรับ IOC > 0.5 (Rovinelli and Hambleton, 1977) จากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นโดยใช้การทดสอบสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ในการยอมรับ Cronbach's Alpha > 0.7 (Nunnally, 1978)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติค่าร้อยละ และระดับคุณภาพหาค่าประกอบ รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง ความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงานของพนักงาน จะใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 ข้อของการวิจัย ใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.3 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งปัจจุบันระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.4

ระดับคุณภาพหาค่าประกอบของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาในแต่ละคุณภาพ พบว่า พนักงานมีคุณภาพแบบเห็นพ้องอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 มีคุณภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 มีคุณภาพแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 มีคุณภาพแบบห่วงใยผู้อื่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.63 มีคุณภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 ระดับรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาในแต่ละรูปแบบ พบว่า พนักงานมีรูปแบบยินยอมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 มีรูปแบบหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.81 มีรูปแบบร่วมมืออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 มีรูปแบบแข่งขันอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.06 และมีรูปแบบประนีประนอมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ระดับความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 ระดับผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36

เนื่องจากเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คือ การที่ตัวแปรอิสระจะต้องเป็นอิสระต่อกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาค่าสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์สูงเกินไปหรือไม่ โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกิน 0.75 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) จากการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่สูงเกินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงสามารถนำมาใช้พยากรณ์ร่วมได้ ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้เลือกการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ และคัดเลือกตัวแปรในการสร้างสมการพยากรณ์

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพ จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบยินยอม โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 3.8 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.225 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบยินยอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.014, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ)

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบหลีกเลี่ยง โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 26 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.519 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบหลีกเลี่ยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.004 และ 0.000 ตามลำดับ)

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบร่วมมือ โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 51.6 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.723 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพพบว่า บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผย และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000, 0.000, 0.038, 0.000 และ 0.047 ตามลำดับ) ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบแข่งขัน โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 37.7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.621 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพพบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.002) ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบแข่งขัน (Sig. = 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ)

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอม โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 38.3 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.625 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพพบว่า บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000) ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 76.4 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

เท่ากับ 0.879 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลใน
เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.
= 0.000, 0.004 และ 0.001 ตามลำดับ) ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว
มีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(Sig. = 0.000)

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.9 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ
0.790 และเมื่อพิจารณาเป็นรายบุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลใน
เชิงบวกต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000,
0.015 และ 0.000 ตามลำดับ) ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพล
ในเชิงลบต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในงาน จากตารางที่ 8 พบว่า รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อ
ความพึงพอใจในงาน โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 75.6 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.872 และเมื่อพิจารณาเป็นรายรูปแบบ พบว่า
รูปแบบยินยอม รูปแบบร่วมมือ และรูปแบบประนีประนอมมีอิทธิพลในเชิงบวก
ต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000, 0.002
และ 0.003 ตามลำดับ) ในทางกลับกันรูปแบบแข่งขันมีอิทธิพลในเชิงลบต่อ
ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.035)

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 58.1 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ
0.765 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.035)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ พบว่า ยอมรับสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง พบว่า (1) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบยินยอม (2) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบหลีกเลี่ยง (3) บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผย และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบร่วมมือ ในทางกลับกัน บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบร่วมมือ (4) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบแข่งขัน ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบแข่งขัน (5) บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอม ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Antonioni (1998) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้จัดการ และนักศึกษา โดยพบว่า บางลักษณะสามารถกำหนดรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Templer (2012) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานจากองค์การในประเทศสิงคโปร์

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีอิทธิพลในเชิงลบต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rodrigues and Rebelo (2013) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และการปฏิบัติงานของวิศวกรซอฟต์แวร์

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า รูปแบบยินยอม รูปแบบร่วมมือ และรูปแบบประนีประนอมมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ในทางกลับกันรูปแบบแข่งขันมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง และความพึงพอใจของพนักงานในอุตสาหกรรมหลักของประเทศมาเลเซีย ประกอบด้วย การบริการ การผลิต การทำเหมืองแร่ และการก่อสร้าง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nasir et al. (2011) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานด้านผลงานของพนักงาน บริษัท Behzisty พบว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่สูงจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน รู้สึกอยากทำงานให้กับองค์กร มีความสุขในการทำงาน และท้ายที่สุดก็จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่สูง

ข้อเสนอแนะ

1. บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเห็นพ้องอยู่ในระดับมากที่สุด และมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ และประนีประนอม นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรควรเสริมสร้าง

บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องให้กับพนักงาน โดยการจัดฝึกอบรม เช่น การฝึกอบรมด้านการจัดการกับความขัดแย้งด้วยวิธีแบบร่วมมือ และประนีประนอม รวมถึงส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเติมเต็มความคาดหวังของพนักงานด้วยการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน สร้างความใกล้ชิดเพิ่มมากขึ้นระหว่างตัวพนักงาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น มีความสามัคคีกันในหมู่คณะ ก่อให้เกิดความช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงาน อีกทั้งองค์การยังสามารถนำบุคลิกภาพนี้มาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งที่ต้องการบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยอาจจะระบุเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง เช่น มีความสุภาพอ่อนโยน มีความประนีประนอมในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

2. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบยินยอม ร่วมมือ และแข่งขัน ในทางกลับกันมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบเห็นพ้องยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การควรเสริมสร้างบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกให้กับพนักงาน โดยการเน้นให้พนักงานจัดลำดับความสำคัญของการทำงานให้เหมาะสม เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานของตนเอง และควรมีการประเมินการปฏิบัติงาน โดยให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง เพื่อเป็นการสำรวจว่าตนเองได้ทำงานประสบความสำเร็จตามที่ตนเองต้องการหรือไม่ หรือมีจุดเด่นจุดด้อยด้านไหนที่ควรพัฒนาและปรับปรุง อีกทั้งองค์การยังสามารถนำบุคลิกภาพนี้มาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งที่ต้องการบุคคลที่มีความรับผิดชอบที่สูง โดยอาจจะระบุเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เช่น มีความรับผิดชอบในการทำงาน วางแผนทุกครั้งก่อนการทำงาน ทำงานอย่างเป็นระบบ และระเบียบ เป็นต้น

3. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบเปิดเผยยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การควรเสริมสร้างบุคลิกภาพแบบเปิดเผยให้กับพนักงาน โดยการปรับการทำงานของพนักงานให้เน้นการทำงานเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีทักษะทางด้านการเข้าสังคม การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน เช่น การจัดการฝึกอบรมที่มีการระดมความคิด การอภิปรายกลุ่ม เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความกล้าแสดงออก องค์การอาจจะใช้โอกาสนี้ในการแสวงหาหรือเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่มีความสามารถที่จะเป็นผู้นำได้ อีกทั้งองค์การยังสามารถนำบุคลิกภาพนี้มาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งที่ต้องการบุคคลที่มีความเป็นผู้นำสูง โดยอาจจะระบุเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เช่น มีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงออก อดิยาศัยดี สามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ แข่งขัน และประนีประนอม ในทางกลับกันมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบยินยอม นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน และการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การไม่ควรเสริมสร้างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวให้กับพนักงาน โดยการปรับอารมณ์ และความสามารถในการทนต่อสิ่งกระตุ้นภายนอกที่ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบ เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีทักษะทางด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง เพิ่มความมั่นใจในตนเอง และสามารถจัดการกับความเครียดได้ โดยการจัดการฝึกอบรมที่มีการใช้เทคนิคด้านจิตวิทยาเข้ามาช่วย เช่น การจัดฝึกอบรมด้านปรัชญา และศาสนาโดยนำหลักธรรมคำสอนของศาสนาพุทธมาปฏิบัติ เช่น มรรคมองค์แปด คือ หนทางสู่ความดับทุกข์ เป็นหนึ่งในอริยสัจ 4 ที่เรียกว่า ทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา หรือการลงมือปฏิบัติเพื่อให้พ้นจากทุกข์

5. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง แบบยินยอม และร่วมมือ ในทางกลับกันมีอิทธิพลในเชิงลบต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง และแข่งขัน นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบเปิดเผยยังมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การควรเสริมสร้างบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ให้กับพนักงาน โดยการส่งเสริม และสนับสนุนทักษะทางการเรียนรู้ที่ใช้ในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น การจัดฝึกอบรม ด้านนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้เชิงวิชาการ เพื่อให้พนักงานนำไปปรับใช้กับการทำงานของตนเอง และอาจมีการมอบหมายงานที่มีความยาก และท้าทายความสามารถ เพื่อฝึกให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถของตนเอง อีกทั้งองค์การยังสามารถนำบุคลิกภาพนี้มาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานในตำแหน่งที่ต้องการบุคคลที่สามารถปรับตัว ปรับความคิด และปรับความเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมได้ดี โดยอาจจะระบุเกณฑ์หรือคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ เช่น ต้องแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่ยึดติดประเพณีดั้งเดิม เป็นต้น

6. รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบยินยอม และแบบร่วมมืออยู่ในระดับที่มากที่สุด และมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยเฉพาะรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือที่อิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมมากที่สุด องค์การควรสนับสนุนให้พนักงานเลือกใช้วิธีจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ เพราะบุคคลที่เลือกใช้วิธีนี้จะให้ความสำคัญทั้งตนเอง และบุคคลอื่นอย่างมาก นึกถึงผลประโยชน์สูงสุดที่เท่าเทียมกัน (Win-Win) โดยวิธีการนี้จะใช้ได้เมื่อต้องการตอบสนองความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดเอกภาพในการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วนประกอบ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรีเท่านั้น จึงขอเสนอแนะให้ผู้สนใจศึกษาได้ทำการศึกษาในอุตสาหกรรมอื่น ๆ
2. การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะทำการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบปัจจัยเชิงสาเหตุ
3. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะทำการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียด และชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2561). **สถานการณ์การผลิตภาคอุตสาหกรรม**. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2561, จาก www.diw.go.th
- คมชัดลึกออนไลน์. (2556). **ทนายฉีกแหลมฉบัง มิติแห่งการพึ่งพา**. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2561, จาก www.komchadluek.net
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2554). **คู่มือการขอรับการส่งเสริมการลงทุน**. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2561, จาก www.boi.go.th,
- สิริอร วิษณุวสุ. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : บริษัท เพื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.
- Antonioni, D. (1998). Relationship between the big five personality factors and conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 9(4), 336-355.

- Costa, P. T., and R. R. McCrae. (1992). Revised NED Personality Inventory (NED PIR) and NED Five-Factor Inventory (NED-FFI) professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Davis, P. (1972) **The American Heritage Dictionary of the English Language**. New York: American Heritage Publishing
- Feldman, D. C. and H. J. Arnold. (1983). **Management Individual and Group Behavior in Organizations**. Tokyo : McGraw-Hill.
- Furnham, A., A. Eracleous, and T. Chamorro. (2009) Personality, motivation and job satisfaction: Hertzberg meets the Big Five. **Journal of Managerial Psychology**, 24(8), 765-779.
- Hotepo, O.M., A. S. S. Asokere, L. A. Abdul Azeez. and S. S. A. Ajeminigbohun. (2010). Empirical study of the effect of conflict on organizational performance in Nigeria. **Business and Economics Journal** 15.
- Lee, K. L. (2009). An examination between the relationship of conflict management styles and employees' satisfaction with supervision. **International Journal of Business and Management**, 3(9), 11.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michiqan Press
- Muchinsky, P. (1993). **Psychology applied to work: An introduction to industrial/organizational psychology**. L.A: Brooks/Cole.
- Nasir, R., O. Fatimah, M. S. Mohammadi, W. W. Shahrazad, R. Khairudin, and F. W. Halim. (2011). "Demographic variables as moderators in the relationship between job satisfaction and task performance. **Journal of Social Science and Humanities**, 19, 33-40.
- Nunnally, J. C., (1978). **Psychometric theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

- Robbins, S. P. and T. A. Judge. (2007). **Organizational Behavior**. 12th ed. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Rodrigues, N. and Rebelo, T. (2013). Incremental validity of proactive personality over the Big Five for predicting job performance of software engineers in an innovative context.” **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, 29, 21-27.
- Rovinelli, R. J. and R. K. Hambleton. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2, 49-60.
- Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt, and R. N. Osborn. (2008). **Organizational Behavior**. 10th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Strauss, G. and L. R. Sayles. (1980). **Personnel: The Human Problems of Management**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Templer, K. J. (2012). Five-factor model of personality and job satisfaction: The importance of agreeableness in a tight and collectivistic Asian society. **Applied Psychology**, 61(1), 114-129.
- Thomas, K. W. and R. H. Kilmann. (1974). Comparison of four instruments measuring conflict behavior. **Psychological reports**, 42(3), 1139-1145.
- Weiten, W., and A. M. Lloyd. (2003). **Psychology applied to modern life: adjustment in the 21st century**. 7th ed. Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson.
- Yoder, D. and P. D. Staudlhar. (1982). **Personnel Management & Industrial Relations**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบยินยอม

Model	รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบยินยอม			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.940	0.873	0.383
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	0.040	0.078	0.567	0.571
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.194	0.125	2.462	0.014 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	-0.046	0.044	-0.813	0.417
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	0.197	0.074	3.370	0.001 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.264	0.096	3.530	0.000 [*]
R = 0.225 R ² = 0.051 R ² adj = 0.038 D-W = 2.381 F = 3.980 [*] Sig. = 0.002				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบหลีกเลี่ยง

Model	รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบหลีกเลี่ยง			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		2.528	1.956	0.051
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	0.024	0.209	0.386	0.699
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	-0.200	0.337	-2.888	0.004 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	-0.034	0.119	-0.681	0.496
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	0.084	0.199	1.640	0.102
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	-0.351	0.257	-5.360	0.000 [*]
R = 0.519 R ² = 0.270 R ² adj = 0.260 D-W = 1.642 F = 27.455 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
 ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบ
 ร่วมมือหมายเหตุ: * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Model	รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบร่วมมือ			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.610	5.013	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	0.617	0.050	12.182	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.221	0.081	3.954	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	0.083	0.029	2.085	0.038 [*]
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.348	0.048	-8.407	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.106	0.062	1.997	0.047 [*]
R = 0.723 R ² = 0.522 R ² adj = 0.516 D-W = 1.657 F = 81.271 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
 ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบ
 แข่งขัน

Model	รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบแข่งขัน			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		2.209	3.885	0.000
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	-0.082	0.182	-1.425	0.155
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.199	0.294	3.133	0.002 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	0.036	0.104	0.795	0.427
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.180	0.174	-3.832	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	-0.474	0.225	-7.892	0.000 [*]
R = 0.621 R ² = 0.385 R ² adj = 0.377 D-W = 1.730 F = 46.663 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอม

Model	รูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบประนีประนอม			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.894	0.449	0.654
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	0.458	0.074	8.024	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.079	0.119	1.251	0.212
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	0.087	0.042	1.923	0.055
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.231	0.007	-4.947	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.103	0.091	1.728	0.085
R = 0.625 R ² = 0.391 R ² adj = 0.383 D-W = 2.435 F = 47.776 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

Model	ความพึงพอใจในงาน			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.460	3.279	0.001 [*]
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	0.740	0.038	20.951	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.112	0.061	2.876	0.004 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	0.053	0.022	1.901	0.058
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.377	0.036	-13.05	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.129	0.047	3.499	0.001 [*]
R = 0.876 R ² = 0.768 R ² adj = 0.764 D-W = 1.656 F = 45.705 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
 ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

Model	การปฏิบัติงาน			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.509	2.608	0.009 [*]
บุคลิกภาพแบบเห็นพ้อง	0.593	0.042	13.206	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.010	0.024	2.445	0.015 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย	0.086	0.068	0.208	0.835
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.383	0.040	-10.414	0.000 [*]
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.222	0.052	4.721	0.000 [*]
R = 0.790 R ² = 0.624 R ² adj = 0.619 D-W = 1.781 F = 23.380 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรรูปแบบการจัดการกับความ
 ขัดแย้งของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

Model	ความพึงพอใจในงาน			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.175	2.993	0.003 [*]
รูปแบบยินยอม	0.168	0.028	5.965	0.000 [*]
รูปแบบหลีกเลี่ยง	-0.412	0.031	-4.233	0.052
รูปแบบร่วมมือ	0.742	0.035	22.643	0.002 [*]
รูปแบบแข่งขัน	-0.205	0.033	-2.12	0.035 [*]
รูปแบบประนีประนอม	0.250	0.029	7.103	0.003 [*]
R = 0.872 R ² = 0.760 R ² adj = 0.756 D-W = 1.549 F = 95.016 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

Model	การปฏิบัติงาน			
	β	S.E.	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		0.0.87	10.884	0.000 [*]
ความพึงพอใจในงาน	0.897	0.020	39.372	0.000 [*]
R = 0.765 R ² = 0.585 R ² adj = 0.581 D-W = 1.623 F = 50.137 [*] Sig. = 0.000				

หมายเหตุ: ^{*} นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05