



คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว

โดย

นางสาวชโลธร แจ่มจำรัส

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว

โดย

นางสาวชโลธร แจ่มจำรัส




การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE EFFECT OF JOB CHARACTERISTICS AND PAY SATISFACTION TO
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF
TEMPORARY STAFF CONTRACT

BY

MISS CHALOTORN JAMJUMRAT



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2014

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวชโลธร แจ่มจำรัส

เรื่อง

คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 13 มิถุนายน 2558

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(อาจารย์ ดร.มนทล สรไกรกิติกุล)

คณบดี

(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนาจ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่าย ค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว
ชื่อผู้เขียน	นางสาวชโลธร แจ่มจำรัส
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มประชากรที่ใช้คือพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและบรรทัดฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ แต่เมื่อพิจารณาในรายมิติ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ การให้ข้อมูลป้อนกลับ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ ระดับของเงินเดือน สวัสดิการและโครงสร้างการบริหาร ขณะที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ ได้แก่ การให้ข้อมูลป้อนกลับ ความสำคัญของงาน และระดับของเงินเดือน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ การให้ข้อมูลป้อนกลับ ความมีเอกลักษณ์ของงาน โครงสร้างการบริหารและระดับของเงินเดือน จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านพบว่าคุณลักษณะของงานในมิติของการให้ข้อมูลป้อนกลับและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนในมิติระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

คำสำคัญ: คุณลักษณะของงาน, ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน, ความผูกพันต่อองค์กร

Independent Study Title	THE EFFECT OF JOB CHARACTERISTICS AND PAY SATISFACTION TO ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF TEMPORARY STAFF CONTRACT.
Author	Miss Chalotorn Jamjumrat
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Monthon Sorakraikitikul, Ph.D.
Academic Years	2014

ABSTRACT

The research aimed to investigate the effect of perceived job characteristics and pay satisfaction to organizational commitment. Data was collected from 200 staffs in a Call Center at the telecommunications company.

The results showed that the job characteristics and pay satisfaction were associated with affective commitment and normative commitment. In addition there was no relationship with continuance commitment. In details factors that were associated with affective commitment consisted of feedback, task identity, skill variety, pay level satisfaction, benefit satisfaction and structure and administration satisfaction. While the factors that were associated with continuance commitment consisted of feedback, task significance and pay level satisfaction. The factors associated with normative commitment consisted of feedback, task identity, structure and administration satisfaction and pay level satisfaction. Feedback and pay level satisfaction were associated with all aspects of organizational commitment.

Keywords: job characteristics, pay satisfaction, organization commitment

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากหลายๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ ดร. มณฑล สรไกรกิติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาที่สละเวลาคอยให้คำแนะนำ ชี้แนะวิธีการและหลักการทำงาน รวมถึงช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และแนวคิดต่างๆที่เป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์สำหรับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ เพื่อนๆ พี่ๆ MBA-HRM12 ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและกำลังใจในการทำงาน พี่ๆเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือต่างๆและการอำนวยความสะดวกทำให้การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่น ขอขอบคุณหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษาและกำลังใจในการศึกษาและการทำงาน สุดท้ายขอขอบพระคุณกำลังใจที่สำคัญที่สุดคือครอบครัวที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจมาตลอดระยะเวลาการศึกษา

นางสาวชโลธร แจ่มจรัส

(4)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 คำถามในการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 คุณลักษณะของงาน (Job characteristics)	6
2.1.1 แบบจำลองการออกแบบคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model)	8
2.2 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน	10
2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน	10
2.2.2 ความสำคัญของค่าตอบแทน	12
2.2.3 ความหมายของความพึงพอใจ	12
2.2.4 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน	12

	หน้า
2.3 ความผูกพันในองค์กร	14
2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	14
2.3.2 ประเภทของความผูกพันต่อองค์กร	14
2.3.3 ความสำคัญของความผูกพันในองค์กร	16
2.4 ลักษณะการจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว	16
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
2.6 สมมติฐานในการวิจัย	18
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	20
3.1 ประชากรในการวิจัย	20
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	24
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กร	25
4.3 การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	27
4.4 การทดสอบแบบจำลองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร	32
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	42
5.1 สรุปผลการศึกษา	42
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	43
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงบริหาร	46
5.4 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ	47

	หน้า
5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา	47
5.6 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	48
5.7 ความรู้ที่ได้รับ	48
5.7.1 ความรู้เกี่ยวกับตัวแปรในการวิจัย	48
5.7.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย	49
5.7.3 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของตนเองและความรู้เกี่ยวกับตนเอง	50
รายการอ้างอิง	51
ภาคผนวก ก การเทียบแปลแบบสอบถาม	57
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	65
ประวัติการศึกษา	71

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน	21
3.2	ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน	21
3.3	ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	22
3.4	มาตราวัดที่ใช้	23
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน	24
4.2	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน	25
4.3	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการจ่ายค่าตอบแทน	26
4.4	ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	28
4.6	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	31
4.7	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเฉพาะตัวแปรคุณลักษณะของงานกับความ ผูกพันด้านจิตใจ	33
4.8	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงานกับความ ผูกพันด้านการคงอยู่	34
4.9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงานกับความ ผูกพันด้านบรรทัดฐาน	35
4.10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการจ่าย ค่าตอบแทนกับความผูกพันด้านจิตใจ	36
4.11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการจ่าย ค่าตอบแทนกับความผูกพันด้านการคงอยู่	37
4.12	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการจ่าย ค่าตอบแทนกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	38
4.13	ตารางสรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน	39
ก.1	แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน	57

(8)

หน้า

ก.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

60

ก.3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

62



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แบบจำลองคุณลักษณะของงาน	8
2.2	สมการศักยภาพของแรงจูงใจ	10
2.3	กรอบแนวคิด	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คนจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญของบริษัท โดยจัดเป็น Intangible Asset หรือสินทรัพย์ ไม่มีตัวตน เนื่องจากคนที่มีความรู้ ทักษะ สามารถนำความสามารถเหล่านั้นมาเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัท ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่มองว่าพนักงานคือทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดชี้แนะ และสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้ ทำให้หลายบริษัทเน้นในการพัฒนาพนักงานของบริษัท แต่เมื่อเกิดกระแสโลกาภิวัตน์ รูปแบบการจ้างงานของหลายๆบริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยเปลี่ยนจากการจ้างพนักงานแบบพนักงานประจำ (Full time) มาเป็นการจ้างงานแบบพนักงานแบบเหมาช่วง (Contract) และพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว โดยเฉพาะบริษัทด้านอุตสาหกรรมต่างๆ โดยบางแห่งมีอัตราพนักงานแบบเหมาช่วงและสัญญาจ้างสูงถึงครึ่งหนึ่งของพนักงานทั้งหมด (มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท สถาบันปรีดี พนมยงค์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2557)

สาเหตุหลักของการจ้างงานแบบเหมาช่วง (Contract) และพนักงานสัญญาจ้าง เกิดจากการที่โลกมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้บริโภคมีโอกาสในการเลือกใช้บริการต่างๆ ได้มากขึ้น ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงต้องนำกลยุทธ์ต่างๆ เข้ามาใช้ในการแข่งขัน เช่นการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) กลยุทธ์ด้านราคา (Low cost Provider) หรือการเน้นไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม (Focused group) ซึ่งหากบริษัทจะใช้กลยุทธ์ด้านราคาก็มีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มรายได้หรือลดค่าใช้จ่ายลง โดยวิธีการที่จะทำได้ง่ายที่สุดคือการลดค่าใช้จ่าย จึงเกิดแนวคิดที่จะเปลี่ยนวิธีการจ้าง โดยมองว่าหากงานใดที่ไม่ใช่แกนหลักขององค์กร (Core Value) ที่จำเป็นที่จะต้องใช้พนักงานประจำ องค์กรสามารถเปลี่ยนมาใช้วิธีการจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว ได้ เพราะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งในส่วนของค่าตอบแทนและผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น กองทุน บำนาญได้

ตำแหน่ง Call Center ถือเป็นอีกตำแหน่งที่มีการเปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานมาเป็นแบบสัญญาจ้างชั่วคราว โดยลักษณะงานของตำแหน่งนี้มีความแตกต่างจากงานประเภทอื่นคือ ต้องการบริการด้านข้อมูลและข่าวสารขององค์กร แก้ไขปัญหา รับเรื่องร้องเรียนรวมถึงประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ให้แก่ลูกค้า หรือ ผู้ที่สนใจข้อมูล ที่ติดต่อผ่านทางระบบโทรศัพท์และ

ช่องทางอื่นๆ (กฤตากร ณ นคร,2556) โดยการทำงานนั้นจำเป็นที่จะต้องให้บริการลูกค้าหรือผู้ที่มาติดต่ออยู่ตลอดเวลา จึงเกิดการดำเนินงานเป็นกะที่มีการหมุนเวียนตารางงาน นอกจากนี้แล้วลักษณะงานยังมีการพัฒนาเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆ เช่น เสนอ แนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัท พนักงานที่ทำงานในตำแหน่งนี้จึงควรมีความรู้ มีไหวพริบและสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนได้ เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญ เพราะปัจจุบันเป้าหมายสำคัญในธุรกิจการให้บริการต่างมุ่งไปที่ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นหลัก ดังนั้นตำแหน่ง Call Center จึงเป็นปราการด่านสำคัญที่จะสามารถรับข้อมูลความต้องการของลูกค้าเพื่อตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด (ชนรดา อินเทียง,2555)

จะเห็นได้ว่าตำแหน่ง Call Center จัดเป็นตำแหน่งที่สำคัญ แต่ทว่าการจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว ไม่ได้มีเพียงแต่ข้อดีเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีข้อเสียต่อตัวบริษัทและพนักงาน โดยข้อเสียที่มีต่อพนักงานคือความไม่มั่นคงของงาน อัตราการจ่ายผลตอบแทนที่ต่างจากพนักงานประจำ ส่วนผลเสียที่เกิดขึ้นกับบริษัทคือพนักงานกลุ่มนี้มีอัตราการลาออกที่สูงมากเมื่อเทียบกับการจ้างงานแบบอื่น เนื่องจากลักษณะการจ้างงานนั้นไม่มีความมั่นคงและชัดเจน ลักษณะของงานไม่น่าดึงดูดพนักงาน ซึ่งการลาออกของพนักงานกลุ่มดังกล่าว ส่งผลต่อการดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากจะทำให้งานขาดช่วง หรือเกิดการดำเนินงานไม่ทันตามกำหนดระยะเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านบริการ ที่จะต้องให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ดังนั้นการรักษาพนักงานไม่ให้ลาออกจากงานนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ และควรศึกษาดูสิ่งที่คุณลักษณะและเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร เช่น คุณลักษณะของงานหรือค่าตอบแทนด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาผลของคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

1.3 คำถามในการวิจัย

1. พนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมมีการรับรู้คุณลักษณะของงานในแต่ละด้านในลักษณะใด
2. พนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมมีความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมหรือไม่ อย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 238 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการออกแบบลักษณะงาน (Job design) เพื่อจะก่อให้เกิดความผูกพันในงาน และยังสามารถนำข้อมูลเรื่องความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนไปพิจารณาเพื่อจัดทำนโยบายเรื่องผลการตอบแทนของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ได้อย่างเหมาะสม

1.6 นิยามศัพท์

คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึง รูปแบบและลักษณะงานที่ได้รับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในงาน, เอกลักษณะของงาน, ความสำคัญของงาน, ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและการได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงาน

ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงจำนวนทักษะที่แตกต่างกันที่ต้องใช้ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผล

ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึงขอบเขตความรับผิดชอบของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานนั้นๆได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปรากฏผลงานอย่างชัดเจน

ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงลักษณะของงานซึ่งจะมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของผู้อื่น ทั้งในหรือนอกองค์กร

ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึงระดับความมีอิสระที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจกำหนดวิธีการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึงระดับการได้รับข้อมูลย้อนกลับของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay Satisfaction) หมายถึงระดับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการจ่ายผลตอบแทนที่อยู่ในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจูงใจ (Incentive) และสวัสดิการ

ความพึงพอใจในระดับเงินเดือน (Pay Level Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อระดับเงินเดือนที่ได้รับ

ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefit Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่ได้รับ

ความพึงพอใจในการปรับเงินเดือน (Pay Raise Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปรับเงินเดือน

ความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารเงินเดือน (Structure/Administration Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานโครงสร้างการบริหารเงินเดือน ทั้งด้านการประเมินผลการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) หมายถึงทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกใน 3 รูปแบบคือความผูกพันด้านจิตใจ, ความผูกพันด้านการคงอยู่และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึงทัศนคติและความรู้สึกที่ต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมในองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปแบบของความทุ่มเทและอุทิศตนให้องค์กร

ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) หมายถึงทัศนคติและความรู้สึกที่เกิดจากความคิดเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์และผลกระทบที่ได้รับจากการทำงานแต่ละที่ โดยจะแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กร

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกที่เกิดจากค่านิยม พื้นฐานและวัฒนธรรมของสังคม รวมถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปแบบของความคิดที่คิดจะอยู่กับองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่ควรกระทำ หรือการแสดงความจริงรักภักดีต่อองค์กร

พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวหมายถึงพนักงานที่ได้รับการมอบหมายจากบริษัทต้นสังกัดไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงาน Call Center ในอีกบริษัทหนึ่ง

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงาน Outsource” ได้รวบรวมทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
- 2.4 ลักษณะการจ้างงานแบบ Outsource
- 2.5 กรอบแนวคิด
- 2.6 สมมติฐานการวิจัย

2.1 คุณลักษณะของงาน (Job characteristics)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานมีที่มาจากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจากคุณสมบัติของงาน (Motivation of task) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาผลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยแนวคิดแรกที่เกิดคือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) โดยปัจจัยจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากงานที่ทำ เช่น คุณลักษณะของงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน โดยปัจจัยนี้จะจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตหรือเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือไม่เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น รูปแบบการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ความมั่นคง โดยปัจจัยนี้จะไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจากแนวคิดนี้เฮิร์สเบิร์กได้ทำทดสอบแนวคิดของตนอีกครั้งและทำให้เกิดแนวคิด “การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Job enrichment)” โดยมีข้อสมมติฐานว่าการจูงใจพนักงานนั้นสามารถทำได้โดยการเพิ่มหรือสร้างปัจจัยจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งคุณลักษณะของงาน จัดเป็นปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี แต่มีเงื่อนไขว่าปัจจัยค้ำจุนของงานนั้นๆจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานแล้ว

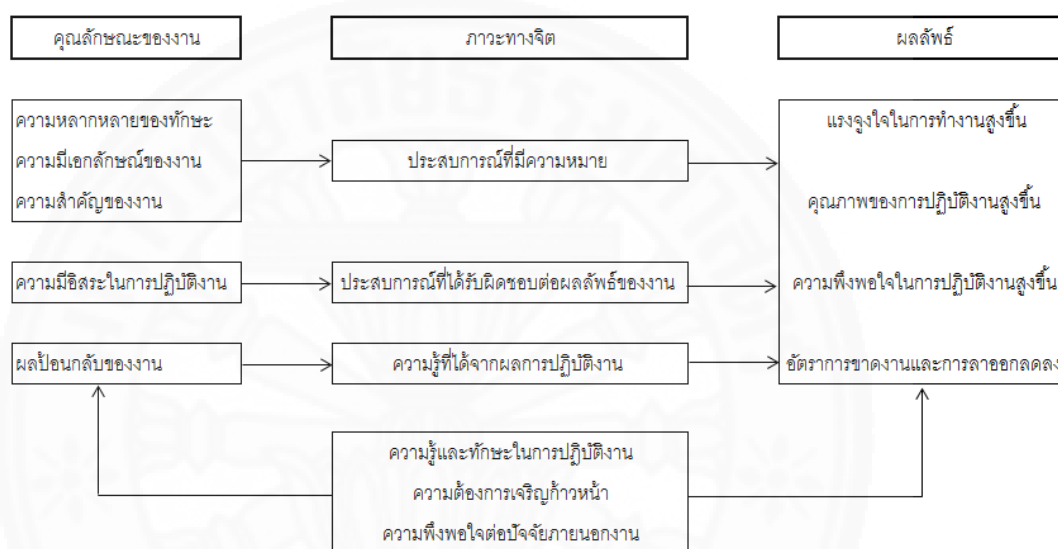
ต่อมาในปี 1965 ทูเนอร์และลอเรนส์ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นของงาน พบว่าข้อมูลสนับสนุนแนวคิดของเฮิร์สเบิร์ก คือคุณลักษณะของงานจะส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน โดยคุณลักษณะของงานจะแบ่งเป็น 4 ด้านคือความหลากหลาย อำนาจในการตัดสินใจ เอกลักษณะของงานและการให้ผลย้อนกลับ ซึ่งการตอบสนองของคุณลักษณะของงานที่เกิดขึ้นจะแสดงออกในรูปแบบของระดับความพึงพอใจของงาน โดยที่ปัจจัยภายนอกทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมจะมีผลต่อเนื่องกับระดับความพึงพอใจเช่นกัน ขณะที่แบบจำลองระบบเทคนิคสังคมของเทรสและเดวิส ทำการศึกษาผลของการออกแบบลักษณะงานใหม่ต่อผลการปฏิบัติงานพบว่าความต้องการทางด้านจิตใจของงาน เช่น โอกาสในการเรียนรู้ ความท้าทายและสภาพแวดล้อมขององค์กรจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Richard&Lyman,1990)

ปี 1966 สก็อต ได้ทำการศึกษาลักษณะของงานโดยเน้นที่กระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งพบว่าคุณลักษณะของงานจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยผ่านกระบวนการกระตุ้น เช่นการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ โดยหากกระบวนการกระตุ้นพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม บุคคลก็อาจจะเกิดการเปลี่ยนระดับการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นหากต้องการให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานก็ควรที่จะออกแบบกระบวนการที่จะกระตุ้นพนักงานอย่างเหมาะสม และทฤษฎีสุดท้ายคือทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สำเร็จที่มีผู้ศึกษาไว้อย่างมากมาย โดยพบว่าการเพิ่มคุณค่าของงานนั้นจะให้ผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของพนักงานด้วยว่าพนักงานมีความต้องการที่จะก้าวหน้าน้อยเพียงใด (Richard&Lyman,1990)

จากผลของการศึกษาทำให้เกิดแนวคิดที่ว่าคุณลักษณะของงานสามารถจูงใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ส่งผลให้มินนี่กวีจีย์เริ่มศึกษาข้อมูลเฉพาะในส่วนของคุณลักษณะของงาน โดยเฉพาะแฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham,1976) ที่ได้ทำการศึกษาการออกแบบลักษณะงานที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าการออกแบบลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแม้ว่างานนั้นจะเป็นงานแบบเดียวกัน โดยพบว่าคุณลักษณะของงานจะส่งผลไปยังภาวะจิตใจ และภาวะจิตใจจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง การขาดงานและการลาออกต่ำ ขณะที่ล๊อค (Lock,1976) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจพบว่าลักษณะของงานเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะของงานที่ดีจะต้องมีความท้าทาย ก่อให้เกิดการเรียนรู้และมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการพัฒนาทักษะของตนและสามารถบรรลุเป้าหมายของงานได้

2.1.1 แบบจำลองการออกแบบคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model)

จากการศึกษาของแฮคแมนและโอลด์แฮมเรื่องการออกแบบลักษณะงานที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Hackman and Oldham, 1976) โดยนำแนวคิดของเฮิร์สเบิร์กมาใช้ ทำให้เกิดแบบจำลองคุณลักษณะของงานออกมาที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน (Job Dimensions) สภาวะทางจิต (Psychological States) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Outcome) ดังรูป



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Hackman and Oldham, 1976)

จากแบบจำลองคุณลักษณะของงานนี้ได้แบ่งคุณลักษณะของงาน (Job Dimension) ออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงจำนวนทักษะที่แตกต่างกันที่ต้องใช้ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผล
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึงขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปรากฏผลงานอย่างชัดเจน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงลักษณะของงานซึ่งจะมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของผู้อื่น ทั้งในหรือนอกองค์กร

4. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึงระดับความมีอิสระเสรีภาพที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจกำหนดวิธีการทำงานระยะเวลาที่ใช้ รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึงระดับการได้รับข้อมูลย้อนกลับของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลลัพธ์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของงานทั้ง 5 มิติจะส่งผลกระทบต่อสภาวะทางจิตซึ่งจะมีอิทธิพลต่อระดับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสภาวะทางจิตใจมี 3 ภาวะ ดังนี้

1. ประสบการณ์ที่มีความหมาย (Experienced Meaningfulness of work) คือผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับรู้ว่าเป็นงานที่มีค่าและมีความสำคัญ

2. ประสบการณ์ที่ได้รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcomes) คือผู้ปฏิบัติงานต้องรู้ว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จและมีส่วนรับผิดชอบกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง

3. ความรู้ที่ได้จากผลการปฏิบัติงาน (Knowledge of Result) คือผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถตีความผลการปฏิบัติงานของตนเพื่อหาวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

โดยผลลัพธ์ที่เกิดจากสภาวะทางจิตทั้ง 3 ประการนี้ จะก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้คือ

1. แรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานสูงขึ้น
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น
4. อัตราการขาดงานและการลาออกลดลง

จากแบบจำลองคุณลักษณะงานดังกล่าว ทำให้แฮคแมนและโอล์ดแฮมได้นำคุณลักษณะของงานทั้ง 5 มิติ มาสร้างแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey: JDS) ซึ่งใช้วัดระดับของคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติและนำค่าที่ได้ไปคำนวณในสมการที่สร้างขึ้นเพื่อวัดศักยภาพของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation Potential Score: MPS) ซึ่งค่าคะแนนศักยภาพที่ได้จะแสดงระดับความมากน้อยของคุณลักษณะของงานโดยรวมที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและยังสามารถวัดความพึงพอใจของพนักงานได้อีกด้วย ดังภาพ

$$\text{คะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ} = \frac{\text{ความหลากหลายของทักษะ} + \text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน} + \text{ความสำคัญองงาน}}{3} \times \text{ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน} \times \text{ผลป้อนกลับของงาน}$$

ภาพที่ 2.2 สมการคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Hackman and Oldham,1976)

จากแบบจำลองคุณลักษณะของงานทำให้เกิดการนำแบบจำลองนี้ไปทำการวิจัยต่างๆ เช่น ผลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของยุคทองตัน ในปี 2547 ซึ่งพบว่า ความหลากหลายของงาน อิสระของงาน เอกลักษณ์ของงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับสามารถนำไปอธิบายความแปรปรวนของของพึงพอใจได้ แต่ความรับผิดชอบต่องานนั้นไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของของพึงพอใจได้ ส่วนวรรณญา อติศรพันธ์กุลและพนิต กุลศิริ ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กร ในปี 2556 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน แต่มีความสัมพันธ์ในด้านลบกับความมีอิสระในการตัดสินใจ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำคัญของงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความมีอิสระในการตัดสินใจ ขณะทำงานวิจัยเรื่อง การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ของพิรินทร์ชา สมานสินธุ์ในปี 2554 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของในระดับปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

2.2.1 ความหมายของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆที่องค์กรจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงาน (กำธร ประสพสุขขมณีโชค,ประเสริฐ ประสพสุขขมณีโชคและสุภาพร พิศาลบุตร,2547) หรือ รางวัลทุกรูปแบบ ที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม (ดวงรัตน์ ธรรม

สโรช,2556) โดยค่าตอบแทนสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ชนิดคือค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง เช่น เงินเดือนและโบนัสและค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม เช่น ประกันสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล

ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Nonfinancial Compensation) คือสิ่งที่ทำให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจจากการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิดคือ งานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงค่าตอบแทนทางการเงิน จะสามารถแบ่งค่าตอบแทนได้เป็น 3 ประเภท (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2548) คือ

1. ค่าตอบแทนหลัก (Base Pay) ได้แก่ค่าจ้างและเงินเดือน โดยองค์กรส่วนใหญ่จะจ่ายค่าตอบแทนหลักโดยคิดเป็นรายเดือนหรือรายชั่วโมง โดยพิจารณาจากลักษณะงาน
2. ค่าตอบแทนแปรผัน (Variable Pay) หรือค่าตอบแทนจูงใจ (Incentive) เป็นค่าตอบแทนที่คิดจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนโดยตรง
3. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefit) เป็นค่าตอบแทนทางอ้อมที่ให้กับพนักงานในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เช่นประกันสุขภาพ

ขณะที่การ ประสพสุขสมณิโชค,ประเสริฐ ประสพสุขสมณิโชคและสุภาพร พิศาลบุตร (2547) ได้แบ่งค่าตอบแทนออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ค่าตอบแทนสำหรับการทำงาน
 - 1.1 เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (Salary or Wage) เป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนการทำงาน จัดเป็นรายได้หลัก
 - 1.2 ค่าจูงใจ (Wage Incentive) หมายถึงค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินที่องค์กรจ่ายให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานเป็นพิเศษเพื่อตอบแทนผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือเพื่อจูงใจพนักงาน เช่น การเลื่อนเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ (Commission) โบนัส เบี้ยขยัน หรือการยกย่องนับถือ

2. สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

สวัสดิการ (Benefits) หมายถึงค่าใช้จ่ายที่องค์กรจัดให้สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทนในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร โดยอาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือไม่ก็ได้ เช่น วันลา สวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมายกำหนด หรือสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

2.2.2 ความสำคัญของค่าตอบแทน

การกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะช่วยให้บริษัทสามารถดึงดูดบุคคลที่มีความสามารถให้เข้ามาทำงานร่วมกับทางบริษัทได้ ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานที่มีอยู่และสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ , 2548)

2.2.3 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้นิยามถึงความพึงพอใจไว้หลากหลาย โดยวรูม (Vroom, 1964) และ อภินันท์ จันตะนี (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ที่ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ขณะที่วาณี ทองเสวต (2548) และวิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยจะแสดงผลออกมาเป็น 2 รูปแบบคือ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

2.2.4 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay Satisfaction) เป็นการรับรู้ของพนักงานทั้งในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการจ่ายค่าตอบแทนภายใต้ทัศนคติของงานและพฤติกรรมการทำงานของคน โดยในปี 1985 Heneman และ Schwab ได้ให้ข้อสรุปว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนนั้นหมายถึงความรู้สึกหรือการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ ระดับการปรับขึ้นเงินเดือนและโครงสร้างการจ่าย ซึ่งได้ให้คำอธิบายปัจจัยแต่ละด้านไว้คือ

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay Level Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อระดับค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน
2. ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefit Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนทางอ้อมที่ได้รับจากองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น วันหยุด หรือบริการอื่นๆ
3. ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (Raise Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงค่าตอบแทนของตน

4. ความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทน (Structure and Administration Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการค่าตอบแทนจากองค์กร รวมถึงกฎระเบียบกระบวนการและโครงสร้างที่ใช้ในการบริหารค่าตอบแทน

ซึ่งต่อมาในปี 1991 Miceli และ Lane ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนอีกครั้ง แต่ได้แยกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มของผลของค่าตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ระดับการขึ้นเงินและโครงสร้างการจ่าย และกลุ่มของกระบวนการในการจ่าย เช่น การบริหารสวัสดิการ การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่าตอบแทน เป็นต้น (Devasheesh P. Bhave, Amit Kramer and Theresa M. Glomb, 2555)

มีงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเรื่องการบริหารค่าตอบแทนกับความผูกพันของพนักงานในกลุ่ม DINKs ต่อองค์กร (ณัฐสุภา เตชวิวรรณ, 2555) พบว่าค่าตอบแทนที่ตัวเงินทางตรง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินทางด้านตัวงานและค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 85.7 และการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย (วิทย์ เมฆะวารกุล, 2553) ซึ่งพบว่าปัจจัยความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน 4 ด้านย่อยคือ ความพึงพอใจระดับเงินเดือน การปรับเงินเดือน สวัสดิการและการบริหารโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากที่กล่าวมา ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนนั้นคือระดับความรู้สึกของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบที่มีต่อการจ่ายผลตอบแทน โดยการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนเพียง 4 ด้านคือความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน, ความพึงพอใจในสวัสดิการ, ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทนและความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทน

2.3 ความผูกพันในองค์กร

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ได้มีผู้นิยามถึงความผูกพันไว้หลากหลาย โดย เพ็ญศรี เมณสาร (2550) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะยินดีทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร ขณะที่ วารุณี คำแก้ว (2550) ให้ความหมายว่าความผูกพันคือความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากได้เข้าไปเป็นสมาชิกในองค์กรและเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ทำกับผลตอบแทนที่ได้รับ ขณะที่พรรัตน์ แสดงหาญ ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันทางใจหรือความรู้สึกที่พนักงานมีให้กับองค์กรแสดงออกโดย การยอมรับในเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานขององค์กร ความต้องการที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นภายหลังจากการทำงาน

2.3.2 ประเภทของความผูกพันต่อองค์กร

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้มีผู้ศึกษาไว้หลากหลาย โดยสามารถแบ่งรูปแบบการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (สมชาย วรรณญาณไกร, 2547)

1. ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของพอร์เตอร์และคณะ โดยได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากการที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยจะแสดงออกมาใน 3 ลักษณะคือ มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กร และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ โดยได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้จะบ่งชี้ว่าพนักงานกับองค์กรมีความสัมพันธ์ในลักษณะใดและจะนำไปสู่การตัดสินใจของพนักงานว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรหรือไม่ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างคือความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานและความผูกพันด้านการคงอยู่

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) ได้สรุปไว้ว่าการศึกษาตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์จะครอบคลุมถึงทุกสาเหตุการเกิดความผูกพันมากกว่าของพอร์เตอร์และคณะ

แนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ ที่ได้ทำการศึกษาเมื่อปี ค.ศ. 1990 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยสามารถแบ่งลักษณะ ความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากอารมณ์ของพนักงานที่ต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมในองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปแบบของความทุ่มเทและอุทิศตนให้องค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากความคิด โดยทำการที่เปรียบเทียบระหว่างประโยชน์และผลกระทบที่ได้รับจากการทำงานแต่ละที่ โดยจะแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม พื้นฐานและวัฒนธรรมของสังคม รวมถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีเป้าหมายที่จะตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปแบบของความคิดที่คิดจะอยู่กับองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่ควรกระทำ หรือการแสดงความจริงรักภักดีต่อองค์กร

สอดคล้องกับแนวคิดของวอร์เรน ชัยเฉลิมพงษ์ (2551) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อองค์กร ซึ่งแต่ละคนที่มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเกิดจาก 3 สาเหตุคือ

1. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ เป็นแนวโน้มที่บุคคลต้องการการทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาจะเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้จากการเป็นสมาชิกขององค์กรและสิ่งที่เสียไปจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ความผูกพันเพราะใจรัก เป็นลักษณะของความผูกพันทางอารมณ์และความรู้สึก เกิดจากการที่เป้าหมายของบุคคลสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

3. ความผูกพันต้องอยู่ต่อ เป็นความจริงรักภักดีที่พร้อมจะอุทิศตนให้องค์กร โดยเกิดจากบริบททางสังคม เปรียบเสมือนหน้าที่ที่ต้องกระทำ

จากข้อมูลเบื้องต้น จึงขอสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกใน 3 รูปแบบคือความผูกพันด้านจิตใจ, ความผูกพันด้านการคงอยู่และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2.3.3 ความสำคัญของความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรจะผลที่เกิดจากความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานและสามารถทำนายอัตราการลาออกของพนักงานได้แม่นยำ รวมถึงสามารถชี้วัดศักยภาพขององค์กรได้ ขณะที่พิชิต เทพวรรณ (2556) ระบุว่าองค์กรต่างๆ พยายามมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่ออัตราการลาออกและอัตราการขาดงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานต่ำกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกาญจนา แสงลิมสุวรรณและคณะ เรื่องการพัฒนาโมเดลความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงาน ในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย ซึ่งพบว่าอัตราการลาออกมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4 ลักษณะการจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว

การจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราวเป็นรูปแบบการจ้างงานแบบหนึ่งจากรูปแบบการจ้างงานทั้งหมด 5 แบบคือ

1. การจ้างงานแบบประจำ (Permanent Employment) เป็นการจ้างงานแบบประจำเต็มเวลาที่ต้องทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่เกิน 6 วันต่อสัปดาห์และในวันหนึ่งต้องไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง มีสิทธิได้รับสวัสดิการทุกประเภทที่บริษัทจัดให้ และการจ้างแบบประจำจะไม่มีกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญาจ้าง ยกเว้นนายจ้างจะเลิกจ้างลูกจ้าง เช่น ไล่ออก เกษียณอายุการทำงาน
2. การจ้างงานแบบไม่เต็มเวลา (Part-time) เป็นการจ้างงานโดยกำหนดให้พนักงานทำงานน้อยกว่าพนักงานประจำ เช่น น้อยกว่า 5 วันต่อสัปดาห์ หรือน้อยกว่าวันละ 8 ชั่วโมง เป็นต้น โดยสวัสดิการในการทำงานของการจ้างงานลักษณะนี้จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างว่าจะมีสิทธิได้รับสวัสดิการมากน้อยแค่ไหน
3. การจ้างงานแบบชั่วคราว (Temporary Employment) เป็นการจ้างพนักงานแบบชั่วคราว โดยกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดอย่างชัดเจนแน่นอน โดยลักษณะการทำงานจะเป็นการทำงานแบบประจำเต็มเวลาที่ต้องทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่เกิน 6 วันต่อสัปดาห์และในวันหนึ่งต้องไม่เกินวันละ 8 ชั่วโมง เช่น การจ้างงานเพื่อทดแทนพนักงานที่ลาพักคลอด เป็นต้นโดยสวัสดิการที่ได้รับขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง

4. การจ้างบริษัท/บุคคลภายนอก หรือที่เรียกว่าสัญญาจ้างชั่วคราว เป็นการว่าจ้างบริษัทหรือบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆเป็นการเฉพาะมาทำงานนั้นๆแทนให้ทั้งหมดหรืออาจจะเป็นแค่เพียงในบางส่วน โดยที่สำคัญคือจะต้องไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในภาพรวมของทางบริษัทด้วย ซึ่งอาจจะว่าจ้างรับเป็นชิ้นงานหรือเซ็นสัญญาว่าจ้างกันเป็นระยะเวลาแบบรายเดือนหรือรายปี โดยค่าตอบแทนจะมีลักษณะจ่ายตามลักษณะงานหรือผลสำเร็จของงานก็ได้

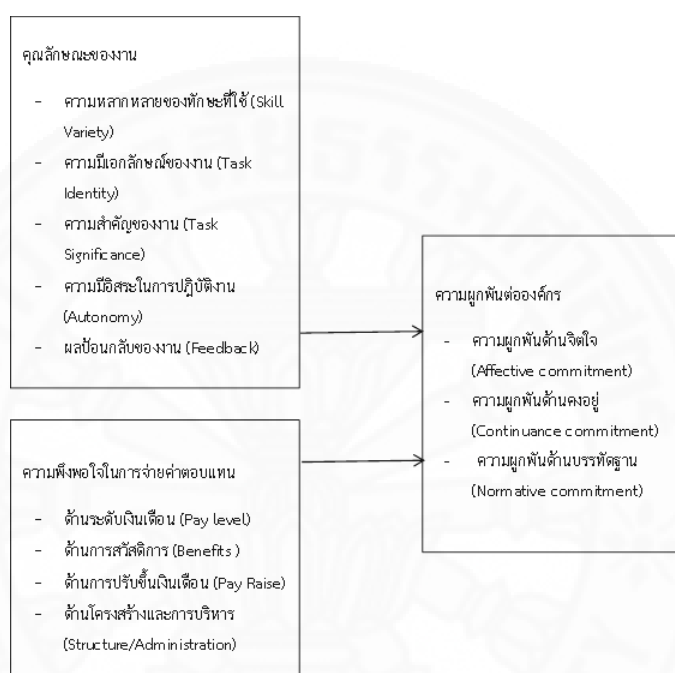
5. การจ้างงานแบบลูกจ้างรับเหมาค่าแรง (Sub Contract) เป็นการจ้างผ่านตัวแทนผู้จัดหาพนักงานรับเหมาค่าแรงโดยตัวแทนอาจเป็นบุคคลหรือบริษัท เป็นการจ้างงานรูปแบบหนึ่งที่มีแพร่หลายในประเทศไทย โดยเฉพาะในโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงาน(ฝ่ายผลิต)จำนวนมาก

ขณะที่บริษัทจัดหางาน Adecco ได้ให้นิยามคำว่าพนักงานลูกจ้างชั่วคราว หรือ Temporary Staff และลูกจ้าง Outsource ไว้ว่าเป็นการจ้างงานพนักงานลูกจ้างชั่วคราว ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ สั้นๆ (อาจเป็นน้อยกว่า 1 วัน จนถึง 3-6 เดือน) ในลักษณะงานใดงานหนึ่ง เช่น เลขานุการ พนักงานต้อนรับ พนักงานบัญชี พนักงานแปลเอกสาร เป็นต้น ซึ่งสามารถทำโดยมอบหมายให้ บริษัทตัวแทน หรือ agency เป็นผู้บริหารจัดการ ให้สอดคล้องกันในเรื่องของความคาดหวัง และวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ เช่น outsource กลุ่มงานพนักงาน Call Center กลุ่มงานพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กลุ่มงานพนักงานระดับปฏิบัติงานใน สายการผลิต กลุ่มงานพนักงานขาย (Sales Force) หรือพนักงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Officer) ดังนั้นรูปแบบการจ้างงานไม่ว่าจะเป็น Temporary หรือ outsource ส่วนใหญ่มักจะเป็นการจ้างงานผ่านตัวแทน หรือ agency โดย ตัวแทน หรือ agency จะทำหน้าที่เป็นนายจ้างที่ดูแลรับผิดชอบจ่ายค่าจ้าง และผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงกับลูกจ้าง ตามกฎหมายแรงงาน ส่วนตัวลูกจ้างนั้นจะถูกมอบหมาย ให้ไปทำงานกับบริษัทต่างๆอีกทีหนึ่ง ลักษณะการจ้างงานแบบ outsource นี้ บริษัทตัวแทนหรือ agency จะมีส่วนค่อนข้างมากในเรื่องการบริหารจัดการและควบคุมดูแลผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามความคาดหวังของบริษัทผู้จ้าง โดยบริษัทจะจัดพนักงาน onsite ประจำ เพื่อเข้าไปดูแลพนักงาน outsource ที่อยู่ประจำบริษัทของลูกค้า ช่วยประสานงานระหว่างลูกค้า และพนักงานที่เข้าไปทำงาน (Adecco,มปป.)

ส่วนวันชัย ต้นดิวิทยาพิทักษ์ (มปป.) ให้ความหมายว่าการจ้างงานแบบ outsource หรือการจ้างพนักงานแบบชั่วคราว หมายถึง การว่าจ้างบริษัทหรือบุคคลากรภายนอกให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆที่ไม่ใช่กิจกรรมหรือความรับผิดชอบหลักขององค์กร ซึ่งต่อมาได้รวมถึงการว่าจ้างบริษัทหรือบุคคลากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆเป็นการเฉพาะ

เข้ามาทำงานนั้นๆ แทนให้ทั้งหมดหรืออาจจะเป็นแค่เพียงในบางส่วน ซึ่งอาจจะว่าจ้างรับเป็นชิ้นๆงาน หรือเซ็นสัญญาว่าจ้างกันเป็นระยะเวลาแบบรายเดือนหรือรายปีก็สามารถทำได้ตามแต่ที่จะตกลงกัน ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้รับจ้าง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิด

2.6 สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ
 - 1.2 ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่
 - 1.3 ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
2. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้าน

จิตใจ

- การคงอยู่
บรรทัดฐาน
- 2.2 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้าน
 - 2.3 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้าน



บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงาน Outsource” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรแบบเฉพาะกรณี (Case study) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรในการวิจัย
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรในการวิจัย

ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 238 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2558)

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบไม่ระบุตัวบุคคลไปยังพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการ จำนวน 238 ชุด โดยเป็นการตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการต่อสัญญาจ้าง ระหว่างวันที่ 13-20 มีนาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งได้คืนกลับมา จำนวน 200 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 84.03 หลังจากได้แบบสอบถามคืนมาแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน แปลมาจากแบบสอบถาม JDS (Job Diagnostic Survey) ของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) จำนวน 23 ข้อ ซึ่งจะวัดคุณลักษณะของงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 3.1

ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามคุณลักษณะของงาน

ด้าน	จำนวนข้อ	คำถามที่
ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ (Skill Variety)	5	2,8,11,14,18
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	4	3,7,16,22
ความสำคัญของงาน (Task Significance)	4	4,13,20,23
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy)	4	1,9,17,21
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	6	5,6,10,12,15,19

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน แปลมาจากแบบสอบถาม PSQ (Pay Satisfaction Questionnaire) ของแฮนนาแมนและสวาปค์ (Heneman & Schwab) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งจะวัดความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 3.2

ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

ด้าน	จำนวนข้อ	คำถามที่
ระดับเงินเดือน (Pay level)	4	1,2,3,4
การสวัสดิการ (Benefits)	4	5,6,7,8
การปรับขึ้นเงินเดือน (Pay Raise)	4	9,10,11,12

ตารางที่ 3.2

ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (ต่อ)

ด้าน	จำนวนข้อ	คำถามที่
โครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration)	6	13,14,15,16,17,18

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร แปลมาจากแบบสอบถาม OCQ (Organization Commitment Questionnaire) ของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งจะวัดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ตารางที่ 3.3

ตารางแบ่งข้อความของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ด้าน	จำนวนข้อ	คำถามที่
ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment)	6	1,2,3,4,5,6
ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment)	6	7,8,9,10,11,12
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)	6	13,14,15,16,17,18

ส่วนที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงานและสถานที่ทำงาน

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1-3 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงมาจากงานวิจัยที่ใช้ตัวแปรดังกล่าวซึ่งได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลในประเทศไทยมาแล้ว และนำมาเปรียบเทียบกับแบบสอบถามตั้งต้นที่เป็นภาษาอังกฤษ แล้วทำการปรับการใช้ภาษาให้มีความเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มประชากรที่ทำการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งทำการทดสอบความเชื่อมั่นในเบื้องต้น (Pre-Test) พบว่า

แบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาค(Cronbach's alpha) คือ 0.863, 0.959 และ 0.796 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.6 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่จะยอมรับแบบวัด

คำถามที่ใช้ในส่วนที่ 1- 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ตารางที่ 3.4

มาตรารวัดที่ใช้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น		
	ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของงาน	ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการ จ่ายค่าตอบแทน	ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พึงพอใจอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย	พึงพอใจ	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ	เฉยๆ	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย	ไม่พึงพอใจ	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมทางสถิติ (SPSS) มาใช้ โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:S.D.) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมุติฐานแต่ละข้อ ได้แก่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression) แบบขั้นตอน (Stepwise)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิเคราะห์และนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง จะนำเสนอในรูปแบบของตาราง ประกอบคำบรรยาย ดังนี้

- 4.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กร
- 4.3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละตัวแปร
- 4.4. การทดสอบแบบจำลองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน

N = 200

	ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	40	20
	หญิง	160	80
อายุ	22-25 ปี	141	70.5
	26-30 ปี	59	29.5
อายุงาน	น้อยกว่า 3 เดือน	43	21.5
	ระหว่าง 3-6 เดือน	73	36.5
	ระหว่าง 6-9 เดือน	68	34
	ระหว่าง 9-12 เดือน	16	8

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20 ขณะที่อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงอายุ 22-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.5 ที่เหลืออยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 โดยมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงระหว่าง 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ช่วงระหว่าง 6-9 เดือน คิดเป็นร้อยละ 34 , ช่วงระยะน้อยกว่า 3 เดือน ร้อยละ 21.5 และช่วงระหว่าง 9-12 เดือน ร้อยละ 8 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.2

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ (Skill Variety)	3.73	0.41	-.068	.429
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	4.07	0.48	-.005	-.160
ความสำคัญของงาน (Task Significance)	3.67	0.54	.018	.221
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy)	3.86	0.57	-.460	1.189
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	4.00	0.45	.182	-.310
คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics)	3.87	0.366	.146	.268

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก

(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านคุณลักษณะของงานคือความมีเอกลักษณ์ของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลน้อย(กราฟมีความโด่ง)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย รองลงมาคือผลป้อนกลับของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลน้อย(กราฟมีความโด่ง)และมีการกระจายแบบเบ้ขวา, ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย, ความหลายหลายของทักษะที่ใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย สุดท้ายคือความสำคัญของงานตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย

ตารางที่ 4.3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการจ่ายค่าตอบแทน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
ระดับเงินเดือน (Pay level)	4.03	0.53	-.021	.876
การสวัสดิการ (Benefits)	3.68	0.72	-.127	.300
การปรับขึ้นเงินเดือน (Pay Raise)	3.55	0.67	.306	.615
โครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration)	4.53	0.74	-.189	.552
ความพึงพอใจในการจ่าย ค่าตอบแทน (Pay Satisfaction)	3.94	0.586	.07	.635

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้ายตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่โครงสร้างและการบริหารเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย

รองลงมาคือ ระดับเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย, สวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย สุดท้ายคือการปรับขึ้นเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้ายตามลำดับ ตารางที่ 4.4

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment)	4.16	0.57	-.070	-.574
ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment)	3.09	0.63	.178	.107
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)	3.70	0.56	.102	.570
ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)	3.65	0.39	.037	-.710

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ความผูกพันด้านจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลน้อย(กราฟมีความโด่ง)และมีการกระจายแบบเบ้ซ้าย รองลงมาคือด้านบรรทัดฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ขวา สุดท้ายคือ ด้านการคงอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ซึ่งมีการกระจายของข้อมูลมาก(กราฟมีความป้าน)และมีการกระจายแบบเบ้ขวา

4.3 การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 4.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	Skill Variety	Task Identity	Task Significance	Autonomy	Feedback	JDS	Pay level	Benefits	Pay Raise	Structure	PS	ACM	CCM	NCM	OCM
Skill Variety	1														
Task Identity	.600*	1													
Task Significance	.210*	.223*	1												
Autonomy	.553*	.665*	0.136	1											
Feedback	.621*	.722*	.154*	.615*	1										
JDS	.771*	.863*	.484*	.804*	.828*	1									
Pay level	.384*	.414*	.153*	.448*	.491*	.494*	1								
Benefits	.334*	.429*	.079	.582*	.507*	.518*	.684*	1							
Pay Raise	.262*	.335*	.122	.485*	.399*	.434*	.536*	.759*	1						
Structure	.247*	.449*	.027	.506*	.514*	.467*	.661*	.727*	.757*	1					
PS	.335*	.464*	.103	.579*	.544*	.543*	.800*	.910*	.881*	.906*	1				
ACM	.540*	.652*	.182*	.508*	.671*	.672*	.564*	.543*	.424*	.542*	.588*	1			
CCM	.051	.05	-.232*	-.051	.184*	-.015	.157*	.099	-.045	.057	.071	.138	1		
NCM	.418*	.522*	.171*	.455*	.482*	.544*	.407*	.376*	.345*	.415*	.438*	.657*	-.208*	1	
OCM	.485*	.587*	0.046	.433*	.648*	.573*	.574*	.491*	.344*	.487*	.528*	.865*	.496*	.679*	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.5 สามารถทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการทดสอบ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ระดับ .05 และกำหนดสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบไว้ดังนี้

1. การรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ 1.1

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

จากการทดสอบพบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ .672 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงสุด ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับ , ความมีเอกลักษณ์ของงาน, ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ , ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและความสำคัญของงานตามลำดับ

2. ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่

สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ 1.2

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

จากการทดสอบพบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานและความผูกพันด้านการคงอยู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ -.015 แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการรับรู้คุณลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ แต่เมื่อแยกพิจารณาแยกตามรายด้านย่อยพบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ผลป้อนกลับของงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก และความสำคัญของงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบ

3. ปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ 1.3

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

จากการทดสอบพบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานและความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ .544 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าการรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐานในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงสุด ได้แก่ มีความหลายหลายของทักษะที่ใช้ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและผลป้อนกลับของงาน

4. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ
สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ 2.1

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

จากการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันด้านจิตใจมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ .586 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงสุด ได้แก่ สวัสดิการ , โครงสร้างการบริหาร , การปรับขึ้นเงินเดือนและระดับเงินเดือน ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่
สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ 2.2

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

จากการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันด้านการคงอยู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ .071 แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ แต่เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงปัจจัยเดียว คือ ระดับของเงินเดือน

6.ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐานสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ 2.3

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

จากการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์อยู่ที่ .438 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐานในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านย่อยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงสุด ได้แก่ ระดับการจ่ายค่าตอบแทน , สวัสดิการ , โครงสร้างการบริหารและการปรับขึ้นเงินเดือน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.การรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1 การรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ	
1.2 การรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่	
1.3 การรับรู้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.6

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2.ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	
2.1 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ	ยอมรับสมมติฐาน
2.2 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ยอมรับสมมติฐาน

4.4 การทดสอบแบบจำลองปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร

4.4.1 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression) แบบขั้นตอน (Stepwise)

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้วิธีขั้นตอน (Stepwise) ในการคำนวณคัดเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ โดยจะนำเข้าไปคำนวณทีละด้าน โดยเริ่มจากด้านที่มีค่ามากที่สุดและนำเข้าไปทีละด้านจนได้ ปัจจัยที่ไม่สามารถนำมาคำนวณได้ โดยผลที่ได้จากวิธีการนี้จะสามารถสรุปในรูปของสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่ออธิบายความสัมพันธ์กับปัจจัยได้ดังนี้

$$Y = a + bX + e \quad (4.1)$$

เมื่อ

Y = ตัวแปรตาม

X = ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ

a = ส่วนตัดแกน Y เมื่อ X เป็นศูนย์ โดยมีลักษณะเป็นค่าคงที่ (Constant)

b = ความชัน (Slope) ของเส้นกราฟ

e = ความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม (Random Error)

ตาราง 4.7

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเฉพาะตัวแปรคุณลักษณะของงานกับความผูกพันด้านจิตใจ

	Affective Commitment			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
	β	β	β	β
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	0.852*	0.526*	0.455*	0.448*
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)		0.397*	0.345*	0.330*
ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ (Skill Variety)			0.202*	0.194*
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy)				0.031
R^2	0.45	0.495	0.507	0.508
R^2_{adj}	0.448	0.49	0.5	0.497
R^2_{change}	0.45	0.045	0.012	0.508
F	162.23*	96.568*	67.207*	50.243*
F change	162.23	17.437	4.78	3.97

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า Model ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านจิตใจได้ดีที่สุดคือ Model ที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง Model ที่ 3 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้ ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task

Identity) ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ (Skill Variety) โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความรูสึกได้ 50.7 % ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันด้านจิตใจได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันด้านจิตใจ} = 0.180 + 0.455 (\text{ผลป้อนกลับของงาน}) + 0.345 (\text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน}) + 0.202 (\text{ความหลากหลายของทักษะที่ใช้}) + 0.407 \quad (4.2)$$

ตาราง 4.8

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงานกับความผูกพันด้านการคงอยู่

	Continuance Commitment	
	Model 1	Model 2
	β	β
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	0.256*	0.313*
ความสำคัญของงาน (Task Significance)		-0.309*
R^2	0.034	0.103
R^2_{adj}	0.029	0.094
R^2_{change}	0.034	0.049
F	6.931*	11.365*
F change	9.931	10.86

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า Model ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ดีที่สุดคือ Model ที่ 2 โดยสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง Model ที่ 2 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้ ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) ความสำคัญของงาน (Task Significance) โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความต่อเนื่องได้ 10.3 % ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันด้านการคงอยู่} = 2.982 + 0.313 (\text{ผลป้อนกลับของงาน}) - 0.309 (\text{ความสำคัญของงาน}) + 0.600 \quad (4.3)$$

กล่าวคือปัจจัยความผูกพันด้านการคงอยู่ ซึ่งมีค่าคงที่ 2.982 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการเปรียบเทียบเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.313 (ผลป้อนกลับของงาน) และลด 0.309 (ความสำคัญของงาน) มีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.6

ตาราง 4.9

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงานกับความผูกพันด้านด้านบรรทัดฐาน

	Normative Commitment			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
	β	β	β	β
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	0.611*	0.434*	0.342*	0.319*
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)		0.245*	0.193	0.151
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy)			0.165*	0.143
ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ (Skill Variety)				0.137
R^2	0.27221	0.288	0.302	0.308
R^2_{adj}	0.269	0.281	0.292	0.294
R^2_{change}	0.272	0.016	0.014	0.006
F	74.068*	39.803*	28.334*	21.698*
F change	74.068	4.3	3.2	0.7

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า Model ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ดีที่สุดคือ Model ที่ 2 โดยสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง Model ที่ 2 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้ ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) และผลป้อนกลับของงาน (Feedback) โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความต่อเนื่องได้ 28.8 % ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน} = 1.068 + 0.370 (\text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน}) + 0.196 (\text{ผลป้อนกลับของงาน}) + 0.477 \quad (4.4)$$

ตารางที่ 4.10

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนกับความผูกพันด้านจิตใจ

	Affective Commitment		
	Model 1	Model 2	Model 3
	β	β	β
ระดับเงินเดือน (Pay level)	0.608*	0.389*	0.32*
การสวัสดิการ (Benefits)		0.236*	0.15*
โครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration)			0.164*
R^2	0.318	0.364	0.383
R^2_{adj}	0.314	0.358	0.373
R^2_{change}	0.318	0.047	0.014
F	92.15*	56.460*	40.544*
F change	92.15	14.49	4.46

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า Model ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านจิตใจได้ดีที่สุดคือ Model ที่ 3 โดยสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง Model ที่ 3 ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้ ระดับเงินเดือน (Pay level) การสวัสดิการ (Benefits) และโครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration) โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความรูสึกได้ 38.3 % ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันด้านจิตใจได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความผูกพันด้านจิตใจ} = & 1.578 + 0.32 (\text{ระดับเงินเดือน}) + 0.15 (\text{สวัสดิการ}) \\ & + 0.164 (\text{โครงสร้างการบริหาร}) + 0.455 \end{aligned} \quad (4.5)$$

ตารางที่ 4.11

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนกับความผูกพันด้านการคงอยู่

	Continuance Commitment
	Model 1
	β
ระดับเงินเดือน (Pay level)	0.186*
R^2	0.025
R^2_{adj}	0.02
R^2_{change}	0.025
F	5.004*
F change	5.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ปัจจัยด้านระดับเงินเดือน (Pay level) โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความต่อเนื่องได้ 2.5% ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ ได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันด้านการคงอยู่} = 2.982 + 0.186 (\text{ระดับเงินเดือน}) + 0.625 \quad (4.6)$$

ตารางที่ 4.12

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

	Normative Commitment		
	Model 1	Model 2	Model 3
	β	β	β
โครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration)	0.318*	0.199*	0.174*
ระดับเงินเดือน (Pay level)		0.25*	0.225*
การสวัสดิการ (Benefits)			0.051
R ²	0.172	0.203	0.205
R ² _{adj}	0.168	0.195	0.193
R ² _{change}	0.172	0.031	0.002
F	41.186*	25.163*	16.868*
F change	41.186	7.73	2.87

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.12 พบว่า Model ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ดีที่สุดคือ Model ที่ 2 โดยสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง Model ที่ 2 ประกอบด้วยตัวแปรโครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration) และระดับเงินเดือน (Pay level) โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้ 20.3 % ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ดังนี้

$$\text{ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน} = 1.795 + 0.199 (\text{ความพึงพอใจของโครงสร้างการบริหาร}) + 0.25 (\text{ความพึงพอใจของระดับเงินเดือน}) + 0.507 \quad (4.7)$$

ตารางที่ 4.13

ตารางสรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน

ปัจจัย	ACM	CCM	NCM
คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics)			
ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ (Skill Variety)	.194*		
ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)	.330*		.434*
ความสำคัญของงาน (Task Significance)		-.309*	
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy)			
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	.448*	.313*	.245*
R ²	0.507	0.103	0.288
ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay Satisfaction)			
ระดับเงินเดือน (Pay level)	.320*	.186*	.250*
การสวัสดิการ (Benefits)	.150*		
การปรับขึ้นเงินเดือน (Pay Raise)			
โครงสร้างและการบริหาร (Structure/Administration)	.164*		.199*
R ²	0.383	0.025	0.203

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ปัจจัยย่อยด้านคุณลักษณะงานมี 3 ปัจจัยที่สามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันด้านจิตใจได้ ประกอบด้วย ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานและความหลากหลายของ

ทักษะที่ใช้ ซึ่งสามารถพยากรณ์ความแปรผันได้ร้อยละ 50.7 โดยปัจจัยความผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งมีค่าคงที่ 0.180 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความรู้สึกเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.455 (ผลป้อนกลับของงาน) , 0.345 (ความมีเอกลักษณ์ของงาน) และ 0.202 (ความหลากหลายของทักษะที่ใช้) โดยมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.407

2. ปัจจัยย่อยด้านคุณลักษณะงานมี 2 ปัจจัยที่สามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ ประกอบด้วยผลป้อนกลับของงานและความสำคัญของงาน (มีความสัมพันธ์ทางลบ) ซึ่งสามารถพยากรณ์ความแปรผันได้ร้อยละ 10.3 โดยปัจจัยความผูกพันด้านการคงอยู่ ซึ่งมีค่าคงที่ 2.982 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการเปรียบเทียบเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.313 (ผลป้อนกลับของงาน) และลด 0.309 (ความสำคัญของงาน) มีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.6

3. ปัจจัยย่อยด้านคุณลักษณะงานมี 2 ปัจจัยที่สามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วยความมีเอกลักษณ์ของงานและผลป้อนกลับของงาน ซึ่งสามารถพยากรณ์ความแปรผันได้ร้อยละ 28.8 โดยปัจจัยความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งมีค่าคงที่ 1.068 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความต่อเนื่องเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.370 (ความมีเอกลักษณ์ของงาน) และ 0.196 (ผลป้อนกลับของงาน) โดยมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.477

4. ปัจจัยย่อยด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมี 3 ปัจจัยที่สามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันด้านจิตใจ ประกอบด้วย ระดับของเงินเดือน สวัสดิการและโครงสร้างการบริหาร ซึ่งสามารถพยากรณ์ความแปรผันได้ร้อยละ 38.3 ปัจจัยความผูกพันด้านจิตใจซึ่งมีค่าคงที่ 1.578 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความรู้สึกเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.32 (ความพึงพอใจของระดับเงินเดือน) , 0.15 (ความพึงพอใจของสวัสดิการ) และ 0.164 (ความพึงพอใจของโครงสร้างการบริหาร) โดยมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.455

5. ปัจจัยย่อยด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมี 1 ปัจจัยที่สามารถนำมาพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ระดับเงินเดือน ซึ่งสามารถพยากรณ์ความแปรผันของความผูกพันด้านการคงอยู่ได้เพียงร้อยละ 2.5 โดยกล่าวคือปัจจัยความผูกพันด้านการคงอยู่มีค่าคงที่ 2.982 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการเปรียบเทียบเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.186 (ความพึงพอใจของระดับเงินเดือน) โดยมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.625

6. ปัจจัยย่อยด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมี 2 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้ ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารและระดับของเงินเดือน ซึ่งสามารถพยากรณ์ความแปรผันของความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 20.3 โดยปัจจัยความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งมีค่าคงที่ 1.795 ถ้าต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากความต่อเนื่องเพิ่มขึ้นจะต้องกระตุ้นโดยเพิ่ม 0.199 (ความพึงพอใจของโครงสร้างการบริหาร) และ 0.25 (ความพึงพอใจของระดับเงินเดือน) โดยมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.507



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่ง Call Center ระดับปฏิบัติการของบริษัททางด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่งและศึกษาผลของคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถสรุปและอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

- 5.1. สรุปผลการศึกษา
- 5.2. อภิปรายผล
- 5.3. ประโยชน์ที่ได้รับเชิงบริหาร
- 5.4. ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ
- 5.5. ข้อจำกัดในการศึกษา
- 5.6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย
- 5.7. ความรู้ที่ได้รับ

5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มประชากร พนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-25 ปี และทำงานอยู่ในบริษัทระหว่าง 6-9 เดือน ซึ่งพบว่าพนักงานมีการรับรู้คุณลักษณะของงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานสูงสุด รองลงมาคือ ผลป้อนกลับของงาน, ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน, ความหลายหลายของทักษะที่ใช้ และความสำคัญของงานตามลำดับ ขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนด้านโครงสร้างและการบริหารเงินเดือนสูงสุด รองลงมาคือระดับเงินเดือน, สวัสดิการ และการปรับขึ้นเงินเดือนตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานมีความผูกพันด้านด้านจิตใจสูงสุด รองลงมาคือด้านบรรทัดฐาน สุดท้ายคือด้านคงอยู่ โดยปัจจัยโดยรวมของด้านคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและบรรทัดฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ แต่เมื่อพิจารณาแยกย่อยรายด้าน พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่

ปัจจัยย่อยของคุณลักษณะงาน 3 ด้านคือ การให้ข้อมูลป้อนกลับ ความมีเอกลักษณ์ของงานและความหลากหลายของทักษะที่ใช้ และปัจจัยย่อยของความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน 3 ด้าน คือ ระดับของเงินเดือน สวัสดิการและโครงสร้างการบริหาร

ขณะที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ ได้แก่ ปัจจัยย่อยของคุณลักษณะงาน 2 ด้านคือ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และความสำคัญของงาน และปัจจัยย่อยของความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน 1 ด้าน คือ ระดับของเงินเดือน

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ปัจจัยย่อยของคุณลักษณะงาน 3 ด้านคือ การให้ข้อมูลป้อนกลับ ความมีเอกลักษณ์ของงานและผลป้อนกลับของงาน และปัจจัยย่อยของความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน 2 ด้าน คือ โครงสร้างการบริหารและระดับของเงินเดือน

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านพบว่าปัจจัยย่อยของคุณลักษณะของงานคือ การให้ข้อมูลป้อนกลับและปัจจัยย่อยของความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนด้านระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดัมแฮมและคณะ (Dunham, and other. 1989) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรแต่ละแบบเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน โดยความผูกพันด้านจิตใจเกิดจากคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงานและคุณลักษณะของโครงสร้าง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers ที่กล่าวว่าความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย การรับรู้เรื่องงาน การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรและการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ ซึ่งการรับรู้เรื่องงานมีองค์ประกอบตรงกับคุณลักษณะของงาน ขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานที่องค์กร หากองค์กรมีการสร้างประสบการณ์ที่ดีหรือค่านิยมในการคงอยู่ให้กับพนักงานตั้งแต่เริ่มทำงาน จะทำให้พนักงานมีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน แต่การรับรู้ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ เนื่องจากความผูกพันด้านการคงอยู่เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งลักษณะงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว มีความมั่นคงในงานค่อนข้างน้อย ดังนั้น

ปัจจัยดึงดูดพนักงานคือความมั่นคงของงานและค่าตอบแทน ดังนั้นแม้ว่าพนักงานจะมีการรับรู้คุณลักษณะงานเพียงใด แต่ถ้าได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าก็อาจจะเกิดการเปลี่ยนงานได้มากกว่ารูปแบบอื่น

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย (วิทย์ เมฆะวรากล,2553) ซึ่งพบว่าปัจจัยความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน 4 ด้านย่อยคือความพึงพอใจระดับเงินเดือน การปรับเงินเดือน สวัสดิการและการบริหารโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่ เนื่องจากความผูกพันด้านการคงอยู่เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งลักษณะงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว มีความมั่นคงในงานค่อนข้างน้อย ส่งผลให้เมื่อมีการเปรียบเทียบงานเรื่องค่าตอบแทน หรือรูปแบบการจ้างและลักษณะงานที่ทำแล้วแล้ว จึงมีโอกาสนในการเปลี่ยนงานได้มากกว่ารูปแบบอื่น (ฮาริงค์ดี คงศาสวัสดิ์,2556)

เมื่อพิจารณาแยกแต่ละปัจจัยเป็นด้านย่อยแล้วพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจได้แก่ ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ แสดงว่าการที่พนักงานได้ทราบขอบเขตการทำงานของตนเองอย่างชัดเจนจะทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเท รับผิดชอบและตั้งใจทำงานในขอบเขตของตนและหากงานนั้นได้ใช้ทักษะที่หลากหลายจะทำให้พนักงานเกิดความท้าทายในการทำงาน เพราะถือเป็นการพัฒนาทักษะในการทำงานและเมื่อทำงานสำเร็จแล้วได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองในงานที่ทำ เพราะได้ทำงานที่ชัดเจนและท้าทาย เมื่อทำงานสำเร็จก็ได้รับรู้ผลจากการทำงาน ทำให้สามารถที่จะปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความ รู้สึกต้องการอยากจะเป็นทำงานต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแมทธิวและซาเจค (Mathieu and Zajac,1990)และการศึกษาของไมเยอร์และคณะ (Meyer et al., 2002) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ว่าคุณมีความสำคัญ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปและการรับรู้ความยุติธรรม ขณะที่ความมีเอกลักษณ์ของงานที่จะช่วยให้พนักงานได้ทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเองและความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์(นิรุตม์ พรประสิทธิ์ ,2554) พบว่าการที่พนักงานได้มีโอกาสในการใช้ความรู้

ความสามารถที่หลากหลาย เพื่อจะทำงานประประสบความสำเร็จและได้รับข้อมูลจากการทำงานนั้น จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกก้าวหน้าทางอาชีพ ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กร

ขณะที่ระดับของเงินเดือน สวัสดิการและโครงสร้างการบริหาร พบว่าการจัดโครงสร้างระบบการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดระดับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในค่าจ่ายค่าตอบแทนนั้น จะทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นลักษณะของความผูกพันด้านจิตใจ สอดคล้องกับหลักการรักษาและว่าจ้างพนักงานของ ปีเตอร์ (Peter Cappelli ,2550) ซึ่งพบว่า เหตุผลหลักๆในการจูงใจให้พนักงานคงอยู่กับบริษัท คือ ความภูมิใจในองค์กร หัวหน้างานที่น่านับถือ ระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลำปางของสุเทพ ทองคำ (2556) ซึ่งพบว่าการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่เป็นธรรมและการบริหารค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่เป็นธรรม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ได้แก่ ผลป้อนกลับของงานความสำคัญของงานและระดับเงินเดือน โดยการให้ข้อมูลป้อนกลับจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีกำลังใจในการทำงาน รับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถอะไรบ้างที่สามารถนำไปพัฒนาได้ แต่ทว่าหากงานที่ทำยังมีความสำคัญมากเท่าไร พนักงานจะเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานมากขึ้น เพราะพนักงานจะเปรียบเทียบงานระหว่างองค์กร เพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าจะยังคงอยู่กับองค์กรหรือไม่ ซึ่งข้อแย้งกับงานวิจัยของฮัมฟรีย์และคณะ (Humphrey, et al., 2007) ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างจากแบบอื่น

ขณะที่ปัจจัยด้านเงินเดือนที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ เนื่องจากความผูกพันด้านนี้เกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากองค์กรแต่ละที่ ดังนั้นหากพนักงานมีความพึงพอใจในระดับเงินเดือน ซึ่งจัดเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เมื่อนำค่าตอบแทนดังกล่าวไปเปรียบเทียบและเห็นความแตกต่างก็จะทำให้พนักงานตัดสินใจที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป แสดงให้เห็นว่าเงินเดือนซึ่งจัดเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมีความสำคัญกับการตัดสินใจที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำกับพนักงานภายนอก (สาสิทธิ์ ยิงฟูวัฒนา,2553) ที่พบว่าความต้องการพื้นฐานของพนักงานประจำและพนักงานภายนอก คือ เงินเดือน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชวลัญญ์ เหล่าพชรพัฒน์ (2548) เรื่องปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ที่พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และ

ด้านบรรทัดฐาน และสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงที่พบว่าพนักงาน Outsource ที่มันจะโยกย้ายงานได้ง่ายกว่าพนักงานทั่วไป เนื่องจากงานที่ทำไม่มีความมั่นคง ส่งผลให้หากพบว่าที่อื่นให้เงินเดือนมากกว่าก็จะทำการเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานได้แก่ ความมีเอกลักษณ์ของงานและผลป้อนกลับของงาน แสดงว่างานที่มีขอบเขตที่ชัดเจน และเมื่อได้ทำงานไปแล้วได้รับข้อมูลชี้แจงถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำมีความหมายและมีคุณค่า ส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับงาน ไม่ต้องการทำให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานผิดหวัง ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความผูกพันด้านบรรทัดฐานสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมของปิยะอัสพร ดีประเสริฐวิทย์ (2545,น.84) พบว่าความมีเอกลักษณ์ของงานทำให้พนักงานรู้สึกว่างานมีความหมาย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจในโครงสร้างการบริหารและระดับของเงินเดือน แสดงว่าหากองค์กรมีระบบการจัดการโครงสร้างเงินเดือนได้อย่างชัดเจน ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ พนักงานจะมองว่าองค์กรสามารถพึ่งพาได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งคล้องคลึงกับผลการศึกษาของดัมแฮม, กรูม และแคสทาเนดา (Dumham, Grube and Castaneda. 1994) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐานมี 3 ประเด็น ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ การพึ่งพาได้ขององค์กรและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชวลัญญ์ เหล่าพुरुพัฒน์ (2548) เรื่องปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ที่พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงบริหาร

จากข้อมูลที่ได้มาแสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานและระดับค่าตอบแทน ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับพนักงานมากที่สุด โดยพบว่า 2 ปัจจัยนี้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกประเภท จึงสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้ โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน พยายามให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานแก่พนักงานในทุกๆระดับและชี้หรือแสดงออกให้พนักงานเกิดความรับรู้ว่างานที่ทำมีความสำคัญกับองค์กรเพราะการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงาน จะทำให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานและ

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองได้ดีและเหมาะสมขึ้นและก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานอย่างแท้จริง อีกทั้งการแสดงออกให้พนักงานรับรู้ว่างานที่ทำเป็นงานที่สำคัญจะทำให้พนักงานรู้สึกกว่าตนเองไม่ใช่เพียงพนักงานสัญญาจ้างที่มีหน้าเพียงทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย แต่เป็นคนที่สำคัญกับองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันในงานและองค์กรในเวลาต่อมา ขณะที่ระดับเงินเดือน ซึ่งส่งผลกับทุกปัจจัยเช่นเดียวกัน ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะจัดการโครงสร้างเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานและลักษณะคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ซึ่งไม่มีความแน่นอนในการจ้าง ดังนั้นพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวจึงให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากที่ทำงานปัจจุบันกับองค์กรอื่นๆ โดยหากที่ใดให้ผลตอบแทนที่มากกว่า พนักงานอาจจะย้ายไปทำงานกับองค์กรนั้นๆ เงินเดือนจึงเป็นตัวช่วยดึงดูดและรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับงานได้ดี

5.4 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานนั้นไม่ได้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีเรื่องคุณลักษณะงานของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham) ซึ่งได้ระบุไว้ว่าคุณลักษณะของงานส่งก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยอาจจะเป็นผลที่เกิดจากบริบทและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างจากการจ้างงานทั่วไป เนื่องจากการจ้างงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราวนั้นมีระยะเวลาสัญญาจ้างที่จำกัดเป็นช่วงไว้ ทำให้เกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในบริบทที่แตกต่างออกไปจากการจ้างงานแบบปกติ เพื่อพัฒนาโมเดลเรื่องคุณลักษณะของงานให้ครอบคลุมถึงการทำงานประเภทต่างๆเพิ่มขึ้น

5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา

1 งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ทำให้ทราบเพียงปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ความสะดวกพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้นแต่ไม่ทราบถึงสาเหตุและเหตุผลเบื้องลึกของความสัมพันธ์

2 งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเพียงกลุ่มพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ตำแหน่ง Call Center เท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความเฉพาะเจาะจงและสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในกรณีศึกษาเท่านั้น หากจะทำไปใช้กับองค์กรอื่น ควรที่จะพิจารณาถึงความเหมาะสมอีกครั้ง

5.6 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ดังนั้นจึงมีข้อจำกัดเรื่องข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจจะพิจารณาที่จะทำการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่เพื่อศึกษาสาเหตุ ทศนคติและข้อมูลเชิงลึกต่างๆ
2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ตำแหน่ง Call Center เพียงบริษัทเดียว ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรที่จะศึกษากับพนักงานของบริษัทอื่นๆด้วยในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อให้ทราบข้อมูลในภาพรวมของทั้งอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาในกลุ่มของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวตำแหน่งอื่นๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลในภาพรวมของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราวทั้งหมด
3. เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการศึกษา ควรทำการศึกษาในระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นว่าสอดคล้องกับข้อมูลการวิจัย (Recheck) หรือไม่
4. งานวิจัยชิ้นนี้พบว่าปัจจัยที่นำมาศึกษายังไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันด้านการคงอยู่ได้ตึ๊ง ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปอาจจะพิจารณานำตัวแปรอื่นๆ เข้ามาศึกษาเพิ่มเติม
5. งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะศึกษาเฉพาะเจาะจงกับปัจจัยความผูกพันในแต่ละด้านเพื่อให้พัฒนาความผูกพันในด้านที่ต้องการ

5.7 ความรู้ที่ได้รับ

5.7.1 ความรู้เกี่ยวกับตัวแปรในการวิจัย

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับตัวแปรหลัก 3 ตัว คือคุณลักษณะของงาน,ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสิ่งที่ได้เรียนรู้จากแต่ละตัวแปรคือ

คุณลักษณะของงาน ถือเป็นตัวแปรใหม่ที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน แต่เมื่อได้มาศึกษา แล้วพบว่าเป็นตัวแปรที่มีความน่าสนใจเพราะคุณลักษณะของงานจะมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดสามารถนำมาคำนวณเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้ ดังนั้นคุณลักษณะของงานจึงก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่เป็นสาเหตุให้เกิดแรงจูงใจ นอกจากปัจจัยที่ได้เรียนมา

ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน ในอดีตเคยมีความคิดว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่ดีที่สุดในการดึงดูดและรักษาพนักงาน แต่เมื่อได้มาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม พบว่าค่าตอบแทนนั้นมีหลายองค์ประกอบ ทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งการจะศึกษาถึงความพึงพอใจนั้น ไม่ใช่เพียงหยิบตัวใดออกมาศึกษา แต่ทว่ามีการวิจัยในอดีตได้แบ่งกลุ่มความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนไว้แล้ว ทำให้ต้องคัดเลือกค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับบริบทที่จะใช้งานจริงๆ โดยในเบื้องต้นได้ศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทน 4 ด้าน ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกๆด้านคือ ความพึงพอใจในระดับเงินเดือน แสดงว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินสามารถก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยเฉพาะด้านการคงอยู่ ดังนั้นหากจะนำประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมาใช้ อาจจะต้องเน้นไปในปัจจัยเรื่องเงินเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเรื่องนี้ทำให้ได้เรียนรู้ถึงรูปแบบและประเภทของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งในอดีตเข้าใจว่ามีเพียงไม่กี่ประเภท แต่เมื่อได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วพบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบ ซึ่งอาจจะเป็นตามสาเหตุของการเกิด หรือพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งการศึกษาถึงประเภทของความผูกพัน จะทำให้เราทราบถึงรูปแบบของความผูกพัน ซึ่งล้วนแต่มีสาเหตุที่มาที่ต่างกัน ทำให้เราทราบว่าพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมในแต่ละประเภทเช่นไรและหากต้องการที่จะเพิ่มความผูกพันในประเภทนั้นๆ ควรจะทำเช่นไร

5.7.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัย

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวิจัยเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่การเริ่มทำงานจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ดังนี้

กระบวนการในการเลือกและคัดกรองข้อมูลที่จะนำมาใช้ เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลต่างๆมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการจะนำข้อมูลใดๆมาใช้ศึกษาหรืออ้างอิง จำเป็นที่จะต้องเลือกข้อมูลที่ถูกต้องทั้งด้านเนื้อหาและวิธีการคิด นำเชื่อถือซึ่งอาจจะพิจารณาจากผู้เขียนที่ทรงคุณวุฒิหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ มีแหล่งอ้างอิงที่ชัดเจน อีกทั้งข้อมูลที่อ้างอิงมีความใหม่ ทันต่อเหตุการณ์ แต่หากจำเป็นที่จะต้องอ้างอิงถึงแหล่งต้นกำเนิดควรจะต้องย้อนไปยังทฤษฎีแรกที่คิดค้นและดูวิวัฒนาการ เพื่อให้ข้อมูลที่นำมาถูกต้องและทันสมัยมากที่สุด

ขั้นตอนต่อมาคือการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด เพื่อเลือกเฉพาะข้อมูลที่ต้องการหรือเกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมถึงการเขียนเรียบเรียงอธิบายให้ครอบคลุมในเรื่องที่จะศึกษาและเข้าใจได้ง่าย

ขั้นตอนถัดไปคือกระบวนการวิจัย เริ่มตั้งแต่การเลือกแบบวัด ซึ่งแบบวัดที่ดีควรจะครอบคลุมในทุกๆด้านที่ต้องการวัด มีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ซึ่งการจะนำแบบทดสอบที่จัดทำขึ้นมาแล้วมาใช้ใหม่นั้น ควรที่จะทำการวิเคราะห์ทั้ง 2 ประเด็นที่กล่าวมา เนื่องจากพบว่าแบบวัดหลายๆชุด แม้จะทำเรื่องเดียวกันแต่ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ในการวัดก็แตกต่างกัน รวมถึงแบบวัดบางชุดนั้นมีการแปลข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบวัดต้นฉบับ

การเลือกสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ควรจะศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของสถิติแต่ละตัว เพื่อให้สามารถเลือกสถิติที่ถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย นอกจากนี้แล้วยังควรศึกษาถึงข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติแต่ละตัวรวมถึงขั้นตอนในการวิเคราะห์ แปลผลและการรายงานผล

การสรุปและอภิปรายผล เป็นการสรุปและทบทวนความเข้าใจของตนเองและนำไปเปรียบเทียบเพื่อหาความสอดคล้องหรือความต่างๆของงานที่เราทำและงานของคนอื่น

5.7.3 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของตนเองและความรู้เกี่ยวกับตนเอง

ความรู้ที่ได้รับจากการทำงานในครั้งนี้ คือทำให้รู้จักตนเอง เนื่องจากเป็นคนที่ไม่มีความละเอียดรอบคอบ ทำให้งานไม่เรียบร้อย และยึดติดกับกรอบคือเชื่อมั่นในแนวคิดของตน ซึ่งบางครั้งสิ่งที่คิดก็ไม่ใช้สิ่งที่ถูกต้องเสมอไป จึงควรที่จะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและหาข้อมูลเพิ่มเติม อีกทั้งได้ฝึกการวางแผนในการทำงานและแผนฉุกเฉินกรณีที่ต้องทำการแก้ไข ซึ่งจากกระบวนการทำงานทั้งหมดทำให้สามารถพัฒนาตนเองโดยเฉพาะการเพิ่มความละเอียดในการทำงานรอบคอบให้มากขึ้นและพูดคุยให้ตรงประเด็น นอกจากนี้แล้วการทำงานยังทำให้ได้ทำงานที่ท้าทายตนเองมากขึ้นอีกด้วย

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กฤตาภร ณ นคร.(2556). *เอกสารประกอบการอบรมเรื่องการบูรณาการเครือข่ายเพื่อพัฒนาการบริหารงาน Call center.*มปก
- กัลยา วาณิชย์กุล. (2551). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.* กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำธร ประสพสุขมณีโชค,ประเสริฐ ประสพสุขมณีโชคและสุภาพร พิศาลบุตร.(2547). *การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน.* กรุงเทพฯ: วี เจ พรินติ้ง.
- ดวงรัตน์ ธรรมสโรช. (2556). *การบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน.* เชียงใหม่: หจก.พ.พรพิพัฒน์
- พิชิต เทพวรรณ (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยุคชน.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2548). *การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน.* กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์

วิทยานิพนธ์

- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์.(2548). *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ณัฐสุภา เตชวীরรณณ์. (2555). *การบริหารค่าตอบแทนกับความผูกพันของพนักงานกลุ่ม DINKs ต่อองค์กร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, ภาควิชาบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ.
- นิรุตม์ พรประสิทธิ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเองและความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะศิลปศาสตร์,ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ปิยอัปสร ดีประเสริฐวิทย์. (2545). *อิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม.* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พรินทร์ชา สมานสินธุ์.(2554).การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ภาควิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- วาณี ทองเสวด. (2548) .ความพึงพอใจของผู้ใช้บริหารห้องสมุดวิทยาลัยเกื้อการุณย์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต). วิทยาลัยเกื้อการุณย์.
- วิทย์ เมฆะวรากุล.(2553). อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขต ภาคตะวันออกของประเทศไทย. (ดุษฎีนิพนธ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญา). มหาวิทยาลัย สมชาย วรรณญาณไกร. (2547).การสังเคราะห์ปริญญาานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สาสิทธิ์ ยิงพัวฒนา. (2553). การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำกับพนักงานภายนอก. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรรวรรณ คงอยู่.(2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ,คณะสังคมศาสตร์,สาขาบริหารธุรกิจ

วารสาร

- กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณและคณะ. (2556). การพัฒนาโมเดลความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*,2556 (2) 77-94.
- อัครศักดิ์ คงคาสวัสดิ์.(2556). การบริหารค่าตอบแทนในยุค AEC. *For quality management*. 2556(189) 85-86
- พรรัตน์ แสดงหาญ.(2551). **Commitment VS Engagement**. *จดหมายข่าวรายเดือน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ*,2551 (9)

- ยุคทองตัน. (2547). ผลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 2548 (1) 27-40.
- วรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานละความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรไทย. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 2551 (1) 22-31.
- วรรณญา อติศรพันธ์กุลและพนิต กุลศิริ. (2556). ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และพฤติกรรมการผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 2556 (2) 55-73
- สุเทพ ทองคำ. การศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในลำปาง. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*. 2556 (2) 129-135

ข้อมูลออนไลน์

- ชนรดา อินเทียง *Call Center* ที่ดี เป้าหมายต้องชัดเจน. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2558, จาก 202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw.../callcenter.pdf
- มูลนิธิฟรีดริค เอแบร์ท สถาบันปรีดี พนมยงค์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. *นักวิชาการชี้ การจ้างงานระยะสั้น: ความท้าทายของไทย และอาเซียน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2558, จาก <http://voicelabour.org>
- วันชัย ตันติวิทยาพิทักษ์. *เมื่ออาชีพ : Business Process Outsourcing ธุรกิจใหม่ในอนาคต*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2558 จาก <http://www.gkacc.co.th/mainpage/content.php?id=23>
- Adecco. *พนักงานลูกจ้างชั่วคราว หรือ Temporary Staff และลูกจ้างOutsource*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2558 จาก www.adecco.co.th/services/Temporary-Outsource-Services-TH.html

Book.

- Richard M. Steers & Lyman W. Porter. (1990). *Motivation and work behavior*. New Jersey : McGraw-hill
- Locke. E.A. (1976). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Ran McNally.

Steer, R.M. (1977). *Antecedents and outcome organization commitment*. Administrative Science Quarterly.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley

Articles

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative to the organization commitment to the organization. *Occupational Psychology*, (63) 1-18.

Heneman H.G.,&Schwab,D.P. (1985). Pay satisfaction : Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of psychology*, (20) ,129-141.

Humphery, S. E., Nahrgang, J.D., & Morgeson,F . P. (2007). Intergrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A mete-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology*, (92), 1332-1336.

Devasheesh P. Bhave,Amit Kramer and Theresa M. Glomb. (2555). Pay satisfaction and work-family conflict across time. *Organization Behavior*,2013 (34) 698-713

Dunham, R.B., Grube, J.A. & Castaneda, M.B. (1994). Organizational commitment: the utility of an integrative *definition*. 79, 370-380.

J. Richard Hackman & Greg R.Oldham. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, (16) 250-279.

Mathieu, J. and Zajac, D. (1990). A review of meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*. (108) 171-194.

Meyer J P, Stanley D J, Herscovitch L and Topolnytsky L (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*. (61) 20-52

Petter Cappelli. Making the Most of On-Line Recruiting. *Harvard Business Review* 79.
(3) 139-146.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
การเทียบแปลแบบสอบถาม

ตารางที่ ก.1

แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน

NO.	Item	ข้อความ	ด้านวัด
1	I have almost complete responsibility for deciding how and when the work is to be done.	ฉันสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง	Autonomy
2	I have a change to do a number of different tasks, using a wide variety of different skill and talent.	งานที่ฉันทำอยู่มีความหลากหลาย จึงมีโอกาใช้วิธีการและความสามารถที่แตกต่างกัน	Skill Variety
3	I do a complete task from start to finish. The results of my efforts are clearly visible and identifiable	ฉันได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ จนเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท	Task Identity
4	what I do affects the well-being of other people in very important way	งานที่ฉันทำมีความสัมพันธ์กับงานของคนอื่น	Task Significance
5	My manager provides me with constant feedback about how I doing	หัวหน้างานให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของฉัน	Feedback
6	The work itself provides me with information about how well I am doing	จากงานที่ทำ ฉันสามารถรู้ถึงผลสำเร็จของงานนั้นได้	Feedback

ตารางที่ ก.1

แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน (ต่อ)

NO.	Item	ข้อความคำถาม	ด้านวัด
7	I make insignificant contribution to the final product and service	งานในส่วนของฉันเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน	Task Identity
8	I got to use a number of complex skill on this job	ฉันใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน	Skill Variety
9	I have very little freedom in deciding how the work is to be done	ฉันมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน	Autonomy
10	Just doing the work provides me with opportunities to figure out how well I am doing	ฉันได้ทำงานที่ทำให้ฉันรู้ว่าฉันทำงานได้ดีแค่ไหน	Feedback
11	The job is quite simple and repetitive	งานของฉันซ้ำซากและจำเจ	Skill Variety
12	My supervisors or co-worker rarely give me feedback on how well I am doing the job	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานของฉันน้อยมาก	Feedback
13	What I do is of little consequence to anyone else	งานของฉันเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อคนอื่น	Task Significance
14	My job involves doing a number of different tasks	งานฉันทำประกอบด้วยงานหลายส่วน	Skill Variety
15	Supervisor let us know how well they think we are doing	หัวหน้างานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของฉัน	Feedback

ตารางที่ ก.1

แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน (ต่อ)

NO.	Item	ข้อความ	ด้านวัด
16	My job is arranged so that I do not have the chance to do an entire piece of work from beginning to end.	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบ	Task Identity
17	My job does not allow me an opportunity to use discretion or participate in decision making	ฉันสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	Autonomy
18	the demands of my job are highly routine and predictable	งานที่ฉันทำเป็นงานประจำและสามารถคาดการณ์ได้	Skill Variety
19	My job provides few clues about whether I am performing adequately	งานของฉันให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	Feedback
20	My job is not very important to the company's survival.	งานของฉันส่งผลต่อความอยู่รอดของบริษัท	Task Significance
21	My job give me considerable freedom in doing the work	ฉันมีอิสระในการทำงาน	Autonomy
22	My job provides me with the chance to finish completely any work I start	ฉันมีโอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จได้ตั้งแต่ต้นจนจบ	Task Identity
23	Many people are affected by the job I do.	คนอื่นได้รับผลกระทบจากการทำงานของฉัน	Task Significance

ตารางที่ ก.2

แบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

NO.	Item	ข้อความคำถาม	ด้านวัด
1	My take home pay	ฉันสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง	Pay level
2	My current salary	งานที่ฉันทำอยู่มีความหลากหลาย จึงมีโอกาสใช้วิธีการและความสามารถที่แตกต่างกัน	
3	My overall level of pay	ฉันได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ จนเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท	
4	Size of my current salary	งานที่ฉันทำมีความสัมพันธ์กับงานของคนอื่น	
5	My benefit package	หัวหน้างานให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของฉัน	Benefits
6	Amount the company pays toward my benefits	จากงานที่ทำ ฉันสามารถรู้ถึงผลสำเร็จของงานนั้นได้	
7	The value of my benefits	งานในส่วนของฉันเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน	
8	The number of benefits I receive	ฉันใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน	
9	My most recent increase	ฉันมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน	Pay raise
10	Influence my supervisor has over my pay	ฉันได้ทำงานที่ทำให้ฉันรู้ว่าฉันทำงานได้ดีแค่ไหน	
11	The raises I have typically received in the past	งานของฉันซ้ำซากและจำเจ	

ตารางที่ ก.2

แบบสอบถามความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (ต่อ)

NO.	Item	ข้อความคำถาม	ด้านวัด
12	How my raises are determined	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานของฉันน้อยมาก	Pay raise
13	The company's pay structure	งานของฉันเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อคนอื่น	Structure
14	Information the company gives about pay issues of concern to me	งานฉันทำประกอบด้วยงานหลายส่วน	
15	Pay of other jobs in the company	หัวหน้างานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของฉัน	
16	Consistency of the company's pay policies	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานได้ตั้งแต่ต้นจนจบ	
17	Differences in pay among jobs in the company	ฉันสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	
18	How the company administers pay	งานที่ฉันทำเป็นงานประจำและสามารถคาดการณ์ได้	

ตารางที่ ก.3

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

NO.	Item	ข้อความคำถาม	ด้านวัด
1	I would be very happy to spend the rest of my career with this organization	ฉันมีความสุขที่ได้ใช้ชีวิตในการทำงานที่บริษัทนี้	Affective Commitment
2	I really feel as if this organization's problems are my own	ฉันมีความรู้สึกกว่าปัญหาของบริษัทคือปัญหาของฉัน	
3	I do not feel a strong sense of belonging to my organization	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	
4	I do not feel 'emotionally attached' to this organization (R)	ฉันมีใจผูกพันกับบริษัท	
5	I do not feel like 'part of the family' at my organization (R)	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวในการทำงานที่นี่	
6	This organization has a great deal of personal meaning for me.	การทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ฉันรู้สึกมีความหมาย	
7	Right now, staying with my organization is a matter of necessity as much as desire	ฉันอยู่ในบริษัทนี้เพราะมีความจำเป็น	Continuance Commitment
8	It would be very hard for me to leave my organization right now, even if I wanted to	ฉันไม่สามารถลาออกจากบริษัทในตอนี้ ถึงแม้ว่าฉันอยากจะออกก็ตาม	
9	Too much in my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my organization now	หากฉันลาออกจากบริษัท ชีวิตของฉันจะได้รับผลกระทบมาก	

ตารางที่ ก.3

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

NO.	Item	ข้อความคำถาม	ด้านวัด
10	I feel that I have too few options to consider leaving this organization	ฉันมีทางเลือกน้อยมาก ที่จะตัดสินใจลาออก	Continuance Commitment
11	If I had not already put much of myself into this organization, I might consider working elsewhere.	ฉันพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัทนี้ มากกว่าที่จะลาออก	
12	One of the few serious consequences of leaving this organization would be the scarcity of available alternatives	ปัญหาหลักอันหนึ่งของการลาออกจากบริษัทที่ทำอยู่นี้ก็คือทางเลือกในการหางานทำที่อื่นยังมีค่อนข้างน้อย	
13	I do not feel any obligation to remain with my current employer.	ฉันมีข้อผูกมัดที่จะทำงานในตำแหน่งนี้	Normative Commitment
14	Even if it were to my advantage, I do not feel it would be right to leave my organization now.	ถ้าฉันได้รับข้อเสนอในงานที่ดีกว่าที่อื่น ฉันรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากบริษัทที่ทำอยู่นี้	
15	I would feel guilty if I left my organization now.	ฉันรู้สึกผิด ถ้าลาออกจากบริษัทตอนนี้	
16	This organization deserves my loyalty.	ฉันมีความจงรักภักดีกับบริษัท	

ตารางที่ ก.3

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

NO.	Item	ข้อความ	ด้านวัด
17	I would not leave my organization right now because I have sense of obligation to people in it.	ฉันจะไม่ออกจากบริษัทเพราะมีความผูกพันกับคนในบริษัท	Normative Commitment
18	I owe a great deal to my organization.	การอยู่ต่อในบริษัทเป็นสิ่งที่ดีสำหรับฉัน	

ภาคผนวก ข**แบบสอบถาม****เรื่องคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการรับรู้คุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างแบบชั่วคราว ตำแหน่ง Call center ซึ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่ถูกนำไปพิจารณาเพื่อใช้ในการประเมินผลและการพิจารณาต่อสัญญาจ้างโดยเด็ดขาด ข้อมูลที่เก็บรวบรวมทั้งหมดจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเรื่องคุณลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเรื่องคุณลักษณะงาน

กรุณาเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ฉันสามารถกำหนดวิธีการทำงานและระยะเวลาทำงานได้ด้วยตนเอง					
2	งานที่ฉันทำอยู่มีความหลากหลาย จึงมีโอกาสใช้วิธีการและความสามารถที่แตกต่างกัน					
3	ฉันได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ จนเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท					
4	งานที่ฉันทำมีความสัมพันธ์กับงานของคนอื่น					
5	หัวหน้างานให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของฉัน					
6	ลักษณะของงานที่ทำให้เป็นปัจจัยที่ทำให้รู้ว่าฉันกำลังทำงานได้ดีแค่ไหน					
7	งานในส่วนของฉันเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน					
8	ฉันใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน					
9	ฉันมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน					
10	ฉันได้ทำงานที่ทำให้ฉันรู้ว่าฉันทำงานได้ดีแค่ไหน					
11	งานของฉันซ้ำซากและจำเจ					
12	หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานของฉันน้อยมาก					
13	งานของฉันเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อคนอื่น					
14	งานฉันทำประกอบด้วยงานหลายส่วน					
15	หัวหน้างานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของฉัน					

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
16	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานได้ตั้งต้นจนจบ					
17	ฉันสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง					
18	งานที่ฉันทำเป็นงานประจำและสามารถคาดการณ์ได้					
19	งานของฉันให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน					
20	งานของฉันส่งผลต่อความอยู่รอดของบริษัท					
21	ฉันมีอิสระในการทำงาน					
22	ฉันมีโอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จได้ตั้งแต่ต้นจนจบ					
23	คนอื่นได้รับผลกระทบจากการทำงานของฉัน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน

กรุณาเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง	พึง พอใจ	เฉย	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง
1	เงินสตงสุทธิที่ได้รับ					
2	อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน					
3	ระดับรายได้รวมต่อเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
4	จำนวนเงินเดือนในปัจจุบันของฉัน					
5	สวัสดิการที่บริษัทจัดให้					
6	งบประมาณที่บริษัทใช้ในการจัดสวัสดิการ					
7	คุณค่าของสวัสดิการที่ได้รับ					
8	จำนวนสวัสดิการที่ได้รับ					

ข้อ	คำถาม	พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง	พึง พอใจ	เฉย	ไม่พึง พอใจ	ไม่พึง พอใจ อย่าง ยิ่ง
9	การปรับขึ้นเงินเดือนครั้งล่าสุด					
10	ความเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อการปรับเงินเดือน					
11	จำนวนเงินที่ขึ้นในครั้งที่ผ่านมา					
12	หลักเกณฑ์ในการปรับขึ้น					
13	โครงสร้างเงินเดือนของบริษัท					
14	ข้อมูลที่ได้รับเรื่องการจ่ายเงินเดือนของบริษัท					
15	ระดับเงินเดือนของตำแหน่งอื่นๆในบริษัท					
16	ความคงที่ของนโยบายการจ่ายเงินเดือนของบริษัท					
17	ความแตกต่างของเงินเดือนในตำแหน่งอื่น					
18	วิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินเดือนของบริษัท					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

กรุณาเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ฉันมีความสุขที่ได้ใช้ชีวิตในการทำงานที่บริษัทนี้					
2	ฉันมีความรู้สึกที่ปัญหาของบริษัทคือปัญหาของฉัน					
3	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
4	ฉันมีใจผูกพันกับบริษัท					
5	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวในการทำงานที่นี่					
6	การทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ฉันรู้สึกมีความหมาย					
7	ฉันอยู่ในบริษัทนี้เพราะมีความจำเป็น					

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
8	ฉันไม่สามารถลาออกจากบริษัทในตอนนี้อย่างไรถึงแม้ว่าฉันอยากจะออกก็ตาม					
9	หากฉันลาออกจากบริษัท ชีวิตของฉันจะได้รับผลกระทบมาก					
10	ฉันมีทางเลือกน้อยมากที่จะตัดสินใจลาออก					
11	ฉันพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัทนี้มากกว่าที่จะลาออก					
12	ปัญหาหลักอันหนึ่งของการลาออกจากบริษัทที่ทำอยู่นี้ก็คือทางเลือกในการหางานทำที่อื่นยังมีค่อนข้างน้อย					
13	ฉันมีข้อผูกมัดที่จะทำงานในตำแหน่งนี้					
14	ถ้าฉันได้รับข้อเสนอในงานที่ดีกว่าที่อื่น ฉันรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากบริษัทที่ทำอยู่นี้					
15	ฉันรู้สึกผิด ถ้าลาออกจากบริษัทตอนนี้					
16	ฉันมีความจงรักภักดีกับบริษัท					
17	ฉันจะไม่ออกจากบริษัทเพราะมีความผูกพันกับคนในบริษัท					
18	การอยู่ต่อในบริษัทเป็นสิ่งที่ดีสำหรับฉัน					
19	ฉันมีความสุขที่ได้ใช้ชีวิตในการทำงานที่บริษัทนี้					
20	ฉันมีความรู้สึกที่ปัญหาของบริษัทคือปัญหาของฉัน					
21	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
22	ฉันมีใจผูกพันกับบริษัท					
23	ฉันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวในการทำงานที่นี่					
24	การทำงานในบริษัทนี้ทำให้ฉันรู้สึกมีความหมาย					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง

1.เพศ

ชาย หญิง

2.อายุ

22-25 ปี

26-30 ปี

3.อายุงาน

น้อยกว่า 3 เดือน

มากกว่า 3 เดือน แต่ไม่ถึง 6 เดือน

มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่ถึง 9 เดือน

มากกว่า 9 เดือนแต่ไม่ถึง 12 เดือน

ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นางสาวชโลธร แจ่มจำรัส
วันเดือนปีเกิด	5 มีนาคม พ.ศ.2533
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2554 : วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง	Service Delivery Recruiter บริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	2556-ปัจจุบัน : Service Delivery Recruiter บริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด 2555-2556 : เจ้าหน้าที่ผ่านทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด (มหาชน)