บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันลักษณะการจ้างงานของพนักงานบางตำแหน่งในองค์การขนาดใหญ่หลายแห่ง เช่น บริษัทในกลุ่มเครือซิเมนต์ไทย บมจ.การบินไทย บมจ.ธนาคารกรุงเทพ บมจ.ธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์ดเตอร์ (ประเทศไทย) บริษัทประกันวินาศภัยขนาดใหญ่หลายแห่ง ฯลฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือจากเดิมที่มีการจ้างพนักงานแบบเป็นพนักงานประจำ เพียงลักษณะปลี่ยนแปลงไปเป็นลักษณะ การจ้างพนักงานจัดจ้างจากภายนอกเข้ามาทำงานแทนในบางตำแหน่ง เช่น เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคนิคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุ แอร์โฮสเตส พนักงานรับและจ่ายเงินของธนาคาร(เทลเลอร์) เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูล บัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งจากลักษณะการจ้างงานดังกล่าวทำให้มีพนักงาน 2 กลุ่ม ในองค์การเดียวกัน คือ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ

ประเด็นสำคัญในการเปลี่ยนแปลงประการหนึ่งมาจาก การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น เช่น การเริ่มใช้นโยบายเขตการค้าเสรี ซึ่งจากเหตุนี้ทำให้การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายแรงงานให้ต่ำลง หรือ อยู่ในงบประมาณที่ควบคุมได้เป็นอีกปัจจัยสำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ บางธุรกิจที่ในอดีต เคยกังวลในเรื่องของการบริหารแบบการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกจึงตื่นตัว และปรับเปลี่ยนนโยบายเพราะมองในเรื่องต้นทุนมากกว่า ความนิยมของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก จึงเพิ่มขึ้นมาก จากเดิมในอดีตการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกอาจมีเฉพาะงานง่ายๆ แต่วันนี้บางธุรกิจเริ่มมีการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกในงานยากขึ้น และมีทุกระดับ กลายเป็นการจัดจ้างพนักงานจากภายนอก ตั้งแต่ระดับพนักงาน จนถึงผู้จัดการโรงงาน กล่าวคือพนักงานจัดจ้างจากภายนอกมีอยู่เกือบจะในทุกตำแหน่งงาน และเกือบจะทุกอาชีพ และ ข้อสังเกตอีกประการหนึ่ง คือการเกิดขึ้นของบริษัทจัดหาพนักงานทั้งขนาดใหญ่ และ ขนาดเล็ก เพื่อจัดหาพนักงานให้กับบริษัทต่างๆ และนี่อาจจะเป็นแนวโน้มว่าการสรรหาว่าจ้างในอนาคตขององค์การอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

การจัดจ้างพนักงานจากภายนอก มีผลดีต่อองค์การคือช่วยลดต้นทุนการดำเนินการในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การคัดเลือก การสรรหา การไม่ต้องคำนึงการวางแผนอาชีพ (Career Path) ค่าใช้จ่ายในด้านสวัสดิการต่างๆเช่น ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ แต่การจัดจ้างในลักษณะนี้ก็มีข้อเสียอยู่หลายประการ ได้แก่ 1.) อัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูงของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประจำ ซึ่งผลเสียของการลาออกก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย 3 ประเภท คือ ค่าใช้จ่ายทางตรง เช่น ค่าใช้จ่ายในการคัดเลือก สรรหา ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อทดแทนพนักงานที่ลาออก ค่าใช้จ่ายทางอ้อม เช่น ผลกระทบจากการที่พนักงานคนอื่นต้องทำงานแทนพนักงานที่ลาออก ขวัญ และกำลังใจของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ ค่าใช้จ่ายที่เป็นโอกาส เช่น การสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ และ เสียงาน ที่ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้เนื่องจากหัวหน้างาน และ พนักงานคนอื่นต้องมาทำการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน 2.) การเกิดความขัดแย้งระหว่างพนักงานประจำ กับ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก เพราะพนักงานประจำอาจจะกังวลเรื่องกลัวการถูกเลิกจ้างเมื่อรับพนักงานจัดจ้างจากภายนอกเข้ามาแทน 3.) การแบ่งพรรคแบ่งพวกในบางกลุ่มของพนักงานประจำกับพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เป็นต้น แต่ปัญหาหลักที่เกิดจากการจ้างพนักงานจัดจ้างจากภายนอกและก่อให้เกิดผลเสียมากที่สุด คือ อัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูง ทั้งที่บางครั้งการเปลี่ยนงาน หรือ เปลี่ยนองค์การของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกก็ไม่ได้ให้คุณค่าในงานหรือผลตอบแทนที่แตกต่างจากเดิมแต่อย่างใด

และจากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ก็ถือเป็นปัญหาประการหนึ่งในองค์การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา เนื่องจากองค์การแห่งนี้มีลักษณะการจ้างงานของพนักงาน 2 กลุ่ม ทำงานร่วมกันในองค์การ และเกิดปัญหาในลักษณะที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าตัวแปรใดน่าจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกว่ามีความเหมือน หรือ แตกต่างกันอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับการตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำ โดยในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ใน 3 ตัวแปรต้นคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก ทั้งของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า จากงานวิจัยต่างๆ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจ และ ประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน (จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546) เนื่องจากพนักงานย่อมต้องการผลตอบแทนที่สมดุลกับความรู้ ความสามารถของตนเอง ต้องการกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ต้องการ

ให้องค์การคำนึงถึงสิทธิต่างๆของพนักงาน อันเกิดจากการตัดสินใจขององค์การที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างยุติธรรม จากที่กล่าวมาข้างต้นถ้าพนักงานรับรู้ว่าองค์การไม่มีความยุติธรรมแล้วย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในงานรวมถึงอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานด้วย

รวมถึงงานวิจัยของต่างประเทศยังพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Brockner, et al., 2003, pp.51-68) และการที่คนรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในงาน และมีอัตราการลาออกที่ต่ำกว่าคนที่รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

นอกจากนี้ตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจอีกตัวคือ ภาพลักษณ์ของตนเอง เนื่องจากผู้วิจัยได้สังเกตจากพฤติกรรมการรวมกลุ่ม หรือ การร่วมกิจกรรมใดๆขององค์การในหลายๆกิจกรรม พบว่าพนักงานจัดจ้างจากภายนอกมักจะรวมกลุ่มกันเองมากกว่ารวมกลุ่มกับพนักงานประจำอย่างเห็น ได้ชัด และนอกจากนี้ยังมีบทความต่างประเทศได้ให้ข้อมูลสนับสนุนไว้ว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับ ภาพลักษณ์ของตนเอง เนื่องจากคนที่มีความคิดในเชิงบวกกับภาพลักษณ์ของตนเอง จะทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามากกว่าคนที่คิดว่าตนเองมีภาพลักษณ์ในเชิงลบซึ่งพฤติกรรมของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกจากการสังเกตส่วนใหญ่ค่อนข้างคิดว่าตนเองมีภาพลักษณ์ที่ไม่ทัดเทียมกับพนักงานประจำ หรือ มีภาพลักษณ์ในทางลบมากกว่าทางบวกเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประจำ ในขณะที่ภาพลักษณ์ของพนักงานประจำที่ส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง อาจเกิดขึ้นในลักษณะเช่น พนักงานบางคนอาจมีแนวคิดว่าการได้ทำงานในองค์การที่มีชื่อเสียง หรือ เป็นที่ยอมรับในสังคมจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ตนเอง และทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่ามากขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่

จากตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดว่าน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำในองค์การ

ผู้วิจัยคาดว่าถ้าในอนาคตแนวโน้มการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกมีสูงขึ้น องค์การที่มีลักษณะมีพนักงาน 2 กลุ่มในองค์การเดียวกันก็จะมีมากขึ้น ดังนั้นองค์การที่มีลักษณะการจ้างงานในลักษณะนี้จะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้มาปรับใช้ในการสร้างความพึงพอใจประสิทธิภาพในงาน และ ลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ ซึ่งจุดนี้ถือได้ว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดในระยะยาว ตลอดจนสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการศึกษาวิจัยต่อไป

ในส่วนขององค์การที่ผู้วิจัยสนใจศึกษานี้เป็นองค์การเอกชนขนาดใหญ่ ที่มีการจัดจ้างพนักงานจากภายนอกเข้ามาทำงานร่วมกับพนักงานประจำในส่วนสนับสนุนงานหลัก และ งานด้านการให้บริการ โดยมีจำนวนของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกประมาณ 20% (223 คน) ของพนักงานทั้งหมด ตำแหน่งงานที่มีการจัดจ้างพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทีมบริหารค่าตอบแทน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทีมพัฒนาเทคโนโลยี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการส่วนสินไหมทดแทนยานยนต์ เจ้าหน้าที่สำรวจอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งในเกือบทุกตำแหน่งงานพบว่ามีปัญหาในเรื่องการลาออกของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก ทั้งที่องค์การเองก็มีนโยบายการจัดจ้างที่เป็นธรรม และ มีความมั่นคงสูง แต่ก็ไม่สามารถรักษาพนักงานในส่วนนี้ไว้ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในประเด็นดังกล่าวว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกมีความเหมือน หรือ แตกต่างจากตัวแปรที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานประจำหรือไม่ อย่างไร และ คาดหวังว่าเมื่อองค์การได้รับทราบถึงปัญหาในส่วนนี้ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในงาน และ ลดอัตราการลาออกของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) และการตัดสินใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) และ การตัดสินใจลาออกจากองค์การ ระหว่างพนักงานจัดจ้างจากภายนอก กับ พนักงานประจำ

3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) และ การตัดสินใจลาออกจากองค์การของ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ

4.เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การตัดสินใจลาออกจากองค์การของ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก พนักงานประจำ และ พนักงานโดยรวม โดยพิจารณาจาก 3 ตัวแปรต้น คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และ ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image)

<u>สมมติฐานการวิจัย</u>

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่1.1 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่1.2 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่2.1 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีอำนาจในการควบคุมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่2.2 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการมีความสำคัญแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่2.3 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีความสามารถและประสบการณ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของตนเองแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ด้านอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีการตัดสินใจลาออกจากองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง และ การตัดสินใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.5 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.6 ภาพลักษณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง และ การตัดสินใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานประจำ

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.4 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของตนเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.5 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.6 ภาพลักษณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพ การพยากรณ์การตัดสินใจลาออกจากองค์การ จากตัวแปรต้น คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ ภาพลักษณ์ของตนเอง ของ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ว่าขึ้นอยู่กับตัวแปรต้นตัวใด ผู้วิจัยจึงได้สร้างสมการพยากรณ์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ขึ้น 3 สมการ ดังต่อไปนี้

1. สร้างสมการพยากรณ์การตัดสินใจลาออกจากองค์การ จากตัวแปรต้น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ ภาพลักษณ์ของตนเอง ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก
2. สร้างสมการพยากรณ์การตัดสินใจลาออกจากองค์การ จากตัวแปรต้น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ ภาพลักษณ์ของตนเอง ของพนักงานประจำ
3. สร้างสมการพยากรณ์โดยรวมของการตัดสินใจลาออกจากองค์การ จากตัวแปรต้น การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ ภาพลักษณ์ของตนเอง ของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม

<u>ขอบเขตการวิจัย</u>

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 257 คน โดยแบ่งเป็น

พนักงานจัดจ้างจากภายนอก จำนวน 78 คน

พนักงานประจำ จำนวน 179 คน

(ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2550)

2. แบบสอบวัด และ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และ พนักงาน ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ สุจิตรา คุ้มโภคา (2548) และ ภัทรนฤน พันธุ์สีดา (2543)

2.2 แบบวัดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีอำนาจ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีความสำคัญ และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านความสามารถและประสบการณ์ ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของสุจิตรา คุ้มโภคา ตามแนวคิดของ บรอคเนอร์ (Brockner, 1988) และ งานวิจัยของโสภณ ตระการวิจิตร (2541) สิตา เพียรพิจิตร (2542) อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) คณิสสร ดวงพัตรา (2545) และ จารุพรรณ์ จวนสาง (2545)

2.3 แบบวัดการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ และ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน (2542)

2.4 แบบวัดแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากองค์การ ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ จุรีพร กาญจนการุณ (2536)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) และการตัดสินใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก

2. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) และการตัดสินใจลาออกจากองค์การ ของพนักงานประจำ

3.ทำให้ทราบถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เมื่อพิจารณาจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of

Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และ ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image)

4. ทำให้ทราบถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานประจำ เมื่อพิจารณาจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่า ในตนเอง (Self Esteem) และ ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image)

5.เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงความสัมพันธ์ ระหว่างองค์การกับพนักงาน ทั้งที่เป็นพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ในด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และ ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) เพื่อสร้างความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในงาน และ ลดอัตราการลาออกของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก (Outsource Staff) และ พนักงานประจำ (Permanent Staff)

6. ผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำต่อไปในอนาคตในด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และ ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image)

7.เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษา เรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perception of Organizational Justice) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และ ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษาต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำ และ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก ที่ปฏิบัติงานภายในองค์การ

พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การ โดยมีการจัดจ้างโดยตรงระหว่างองค์การที่ปฏิบัติงาน กับ พนักงาน

พนักงานจัดจ้างจากภายนอก หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การ โดยผ่านการจัดจ้างจากบริษัทจัดหาพนักงานที่มีสัญญาการจ้างงานโดยตรงกับองค์การที่พนักงานปฏิบัติงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างยุติธรรม ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมจากการทำงาน โดยผลตอบแทนนั้นสมดุลกับความสามารถ ในการปฏิบัติงาน มีคุณค่าตามนโยบายของงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ รับรู้ว่ากระบวนการที่องค์การใช้ตัดสินเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทน ถูกกำหนดให้เป็นไปตามหลักของความถูกต้อง และ ยุติธรรม

3. ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และ พนักงาน หมายถึง การที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ รับรู้ว่าองค์การคำนึงถึงสิทธิของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำอย่างเป็นธรรม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่ส่งผลต่อพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ

ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หมายถึง การประเมินคุณค่า ความสามารถของตนเองของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ถ้าบุคคลประเมินคุณค่าตนเองไปในทางบวกจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทำให้ ยอมรับ และ ตระหนักในความสามารถและข้อจำกัดของตนเอง และยังหมายรวมถึงการได้รับการปฏิบัติเสมือนทรัพย์สินที่มีคุณค่า มิใช่เป็นเพียงต้นทุนด้านการผลิตในองค์การ แต่ถ้าบุคคลนั้นประเมินคุณค่าตนเองไปในทางลบ จะทำให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า ไม่พึงพอใจและไม่เคารพตนเอง โดยการประเมินใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการมีอำนาจในการควบคุม หมายถึง การที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และพนักงานประจำ รับรู้ว่าตนเองสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตนเองได้ มีอำนาจในการชักจูงบุคคลอื่นให้เห็นด้วยและปฏิบัติตามตนเอง มีอิสระในตนเอง สามารถควบคุมชีวิตตนเองได้ มีอิสระในการวางแผนการทำงานได้

2. ด้านการมีความสำคัญ หมายถึง การที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ รับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับ นับถือ จากบุคคลอื่น เป็นผู้มีความสำคัญต่อบุคคลอื่น หรือต่อหน่วยงาน หรือ ต่อองค์การ

3. ด้านการมีความสามารถ และ ประสบการณ์ หมายถึง การที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ รับรู้ว่าตนเอง มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ได้ ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ และ ได้รับการชื่นชมหรือแนะนำเมื่อปฏิบัติงาน

ภาพลักษณ์ของตนเอง หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกและพนักงานประจำ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล อาชีพ องค์การ สถาบัน ฯลฯ มักเป็นภาพที่เกิดจากลักษณะการกระทำ ความประพฤติ หรือ พฤติกรรมของสิ่งนั้นๆ โดยการประเมินใน 2 ด้าน ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่แสดงความเป็นตัวตนของผู้ประกอบอาชีพ คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพ หรือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อผู้ประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบอาชีพทนายความ ภาพลักษณ์ที่แสดงความเป็นตัวตน คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพ หรือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อผู้ประกอบอาชีพทนายความ คือ ต้องมีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญ ด้านกฎหมาย มีความยุติธรรม และ มีศีลธรรมอันดี เป็นต้น

2. ภาพลักษณ์อาชีพ หมายถึง ภาพลักษณ์ที่แสดงความเป็นตัวตนของอาชีพ หรือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่ออาชีพนั้น เช่น อาชีพทนายความ ภาพลักษณ์ที่แสดงความเป็นตัวตนของอาชีพ หรือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่ออาชีพ คือ เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับศาล คดีความ กฎหมาย และ กระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

การตัดสินใจลาออก หมายถึง การตกลงใจสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยการลาออกจากงานโดยสมัครใจ ทั้งที่มีใบลาออก หรือ การขาดงานไปโดยมิได้มีการแจ้งล่วงหน้า