

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง และ การตัดสินใจลาออก จากองค์การ ผู้วิจัยขอเสนอเนื้อหาสาระเพิ่มเติมตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆพบว่า ได้มีผู้ศึกษา และให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายท่าน ดังนี้

ธนวรรณ ศรีสุวรรณ (2539, น.147) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ เป็นเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจและผลของการตัดสินใจขององค์การ ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานในเรื่องความยุติธรรม โดยที่ขั้นตอนของการตัดสินใจจะสำคัญกว่าผลของการตัดสินใจในด้านที่ก่อให้เกิดการรับรู้เรื่องความยุติธรรม

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543, น.13) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมจากองค์การทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆภายในองค์การ

จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546, น.11) ให้ความหมาย ของการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การ ว่าหมายถึงการรับรู้ของพนักงานในองค์การ ว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติจากองค์การ ด้วยความยุติธรรมทั้ง 4 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ในการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความยุติธรรมด้านระบบงานหรือการบริหารภายในองค์การ

สุจิตรา คุ่มโกคา (2548, น.10) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และสิ่งที่พนักงานได้รับมีสัดส่วนเหมาะสมกับสิ่งที่นำมาใช้ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรม 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และ ด้านระบบต่างๆภายในองค์การ

คอลควิท และ คณะ (Colquitt et al., 2001, p.425) กล่าวว่า ความยุติธรรม หมายถึง ความเหมาะสม ความถูกต้อง ซอบธรรม และ ตรงไปตรงมา

โฟลเกอร์ และ คโรปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, P.xiii) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมดูแลจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับและรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่น ๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

เบิร์ก (Beugre, 1996) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์การทั้งทางด้าน สังคม เศรษฐกิจ และ ยังเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

เจมส์ (James, 1993, อ้างถึงในภัทรนฤน พันธุ์สีดา, 2543, น.13) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคล หรือ กลุ่ม เกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์การ ทั้งด้านผลตอบแทน และ ปฏิสัมพันธ์ด้านอื่น เช่น การเป็นที่ยอมรับในองค์การ

มัวร์แมน (Moorman, 1991, p.845) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับวิธีการหรือแนวทางที่พนักงานใช้ตัดสินใจว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งการตัดสินใจนี้จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p.400) ได้ให้ความหมายว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

ออร์แกน (Organ, 1988, 1990 quoted in Skarlicki and Latham, 1996, p.161 อ้างถึงใน จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546, น.11) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

จากความหมายหลากหลายที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงาน ว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และพนักงานประจำ ถึงความชอบธรรม ตรงไปตรงมา เสมอภาค จากการปฏิบัติขององค์การ ต่อพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ทั้งในด้าน ผลตอบแทน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน หรือ การคำนึงถึงสิทธิ หรือ สิ่งอื่นใดที่พนักงานพึงได้รับจากองค์การอย่างเป็นธรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

มาวเดย์ (Mowday, 1991, p.111) กล่าวว่า พนักงานเป็นนักสังเกตการณ์ที่ไวต่อเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อพวกเขา และพนักงานจะตอบสนองเชิงการเรียนรู้และเชิงพฤติกรรม โดยการตอบสนองดังกล่าวจะมีพื้นฐานอยู่บนการประเมินค่าทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งนักทฤษฎี และ ผู้วิจัยจึงพยายามทำความเข้าใจกระบวนการประเมินค่า โดยเฉพาะเรื่องผลกระทบและปฏิภริยาของแต่ละคนในสถานการณ์ทางสังคมต่างๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ดังนี้

1.ทฤษฎีของโฮแมน (Homan's Theory)

ทฤษฎีของโฮแมนจะเน้นให้ความสำคัญด้านการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน โฮแมน (Homan, 1961) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลว่าควรได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับสิ่งที่ลงทุน และบุคคลจะรู้สึกโกรธถ้ารับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่ยุติธรรม ซึ่งระดับของความโกรธจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

ความไม่ยุติธรรมตามทฤษฎีของโฮแมน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ถ้าได้รับผลตอบแทนในสัดส่วนที่น้อยกว่าคาดหวังก็จะรู้สึกโกรธและมีพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ถ้าได้รับผลตอบแทนในสัดส่วนที่มากกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกผิดและละอายแก่ใจ แต่ความรู้สึกผิดในลักษณะที่กล่าวมานี้ไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก เพราะธรรมชาติของมนุษย์มักจะหาเหตุผลเข้าข้างตนเองเสมอ และมนุษย์ยังสามารถเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่ยุติธรรม และจะพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งความยุติธรรม ไม่ยอมให้ตนเองเสียเปรียบ โฮแมนได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันคือ

1. ถ้าบุคคลมีความสัมพันธ์กันแบบแลกเปลี่ยน ผลตอบแทนที่ได้รับต้องสมดุลกับการลงทุน กล่าวคือ ถ้าลงทุนมากต้องได้ผลตอบแทนมาก ถ้าลงทุนน้อยก็ได้ผลตอบแทนน้อย
2. ถ้าไรสุทธิหรือผลตอบแทนสุทธิต้องมีสัดส่วนที่สอดคล้องกับการลงทุน

2. ทฤษฎีของอดัมส์ (Adams' Theory)

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์เป็นทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เน้นในด้านความยุติธรรมของผลตอบแทนเช่นเดียวกับทฤษฎีของไฮแมน ทฤษฎีของอดัมส์เป็นทฤษฎีที่สามารถใช้ในการอธิบายว่าบุคคลมีการประเมินผลของการแลกเปลี่ยนทางสังคมอย่างไร เนื่องจากมีสูตรการคำนวณที่ผ่านการตรวจสอบจากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าสามารถใช้ในการทำนายและอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้จริง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีดุลยภาพหลายชิ้น ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง พบว่า บุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่างานที่ลงทุนหรือเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้อื่นได้รับ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาทำให้องค์การเข้าใจถึงการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานมากขึ้น

องค์ประกอบที่สำคัญของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965, quoted in Mowday, 1991, p.112-114) คือ สิ่งลงทุน (inputs) และ ผลตอบแทน (Outcomes) สิ่งลงทุนคือ สิ่งต่างๆที่บุคคลได้อุทิศเพื่อการแลกเปลี่ยน หมายรวมถึง ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา การศึกษา ความมานะพยายาม การฝึกฝนอบรม ผลตอบแทน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เป็นผลมาจากการแลกเปลี่ยนในการจ้างงานนั้นๆ ซึ่งผลตอบแทนที่สำคัญที่สุด ก็คือค่าจ้าง ส่วนผลตอบแทนด้านอื่นๆ เช่น การควบคุมบังคับบัญชา การมอบหมายงาน หรือ สวัสดิการต่างๆ อาจถูกนำมาประเมินการแลกเปลี่ยนได้ การพิจารณาการประเมินความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยน (สิ่งลงทุน และ ผลตอบแทน) จะต้องพิจารณาใน 2 ประเด็น คือ

1. การแลกเปลี่ยนนั้น ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือ ทั้ง 2 ฝ่าย ต้องยอมรับในสิ่งลงทุน หรือ ผลตอบแทนนั้นๆ
2. สิ่งลงทุน หรือ ผลตอบแทน ต้องสอดคล้องกับการแลกเปลี่ยน

นอกเสียจากว่าสิ่งลงทุน และ ผลตอบแทนนั้น ไม่ถูกนำมาใช้ในการประเมินค่าความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน

อดัมส์ กล่าวว่า บุคคลจะให้น้ำหนักต่อสิ่งลงทุนและผลตอบแทนนั้นตามความสำคัญต่อตนเอง การประเมินผลรวมของสิ่งลงทุนและผลตอบแทนจะแยกกันในการให้น้ำหนัก หรือกล่าว

อีกนัยหนึ่งคือ สิ่งลงทุนและผลตอบแทนจะถูกพิจารณาแยกจากกัน ถึงแม้ว่าจะมีความสัมพันธ์กันก็ตาม เช่น อายุ และ ประสิทธิภาพการทำงาน จะถูกแยกว่าเป็นสิ่งลงทุนคนละตัว สัดส่วนของผลตอบแทนต่อการลงทุนจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นเสมอ โดยผู้เปรียบเทียบจะรู้สึกว่ายุติธรรมก็ต่อเมื่อสัดส่วนของสิ่งลงทุนกับผลตอบแทนของผู้อื่นมีความสมดุลกัน ดังสมการต่อไปนี้

$$\frac{Op}{Ip} = \frac{Oo}{Io}$$

เมื่อ	Op	คือ	ผลตอบแทนจากการลงทุน ของผู้เปรียบเทียบ
	Ip	คือ	สิ่งลงทุนของผู้เปรียบเทียบ
	Oo	คือ	ผลตอบแทนจากการลงทุน ของผู้ถูกเปรียบเทียบ
	Io	คือ	สิ่งลงทุนของผู้ถูกเปรียบเทียบ

การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเกิดขึ้นเมื่อการเปรียบเทียบสัดส่วนเกิดความไม่สมดุล ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ใน 2 กรณี ดังนี้

1. $\frac{Op}{Ip} > \frac{Oo}{Io}$ หรือ
2. $\frac{Op}{Ip} < \frac{Oo}{Io}$ หรือ

สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ก็คือ

1. เงื่อนไขที่ทำให้เกิดความยุติธรรมหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งลงทุน และ ผลตอบแทน ในเชิงพฤติกรรมเป้าหมายจะมีความสำคัญน้อยกว่าการรับรู้ของบุคคล
2. ความไม่สมดุลเป็นปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กัน (Relative Phenomenon) กล่าวคือ ความไม่สมดุลหรือความไม่เท่าเทียมกันนั้นไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งลงทุนมากแต่ได้รับผลตอบแทนน้อยเสมอไป แต่เมื่อบุคคลเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วผลลัพธ์ไม่แตกต่าง บุคคลก็ยังรู้สึกพึงพอใจอยู่ดี
3. ความรู้สึกไม่ยุติธรรมเกิดเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทน น้อยกว่า หรือ มากกว่าที่คาดการณ์เอาไว้ สิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ อย่างน่าสนใจเพราะสัญชาตญาณของคนเราจะมีปฏิกิริยาในทางบวกเมื่อได้รับผลตอบแทนมากกว่าสิ่งลงทุน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะรับรู้

ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำได้ดีกว่าการรับรู้ที่ตนได้รับผลตอบแทนสูง
(Leventhal, Weiss & Long, 1966, quoted in Mowday, 1991, p.113)
อาจกล่าวได้ว่าคนเราจะยอมรับในความสัมพันธ์แบบได้เปรียบมากกว่า
ความสัมพันธ์แบบเสียเปรียบ

ผลจากความไม่เท่าเทียมกัน (Consequence of Inequity)

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965 quoted in Mowday 1991, p.114) กล่าวว่า
ผลของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่จะเกิดต่อตัวบุคคลมีดังต่อไปนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม จะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้นในตัวบุคคลนั้นๆ
2. ระดับของความตึงเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรม
ที่ได้รับ

3. ความตึงเครียดดังกล่าวที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคล
มีความพยายามที่จะลดความตึงเครียดนั้น

4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมนั้น เป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของ
การรับรู้ความไม่ยุติธรรม กล่าวคือการรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายาม
เปลี่ยนแปลงสถานการณ์โดยผ่านกระบวนการทางพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

วิธีการที่บุคคลใช้ในการลดความไม่ยุติธรรมนั้นก็คือวิธีการในการแก้ปัญหาเรื่อง
ความไม่ยุติธรรมนั่นเอง ซึ่งอดัมส์เสนอทางเลือกไว้ 6 ทางด้วยกัน คือ

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนของตนเอง โดยอาจลดหรือเพิ่มสิ่งลงทุนให้สอดคล้อง
กับผลตอบแทนที่ได้รับ
2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทนโดยการเรียกร้องค่าตอบแทนให้มากขึ้น
3. พยายามบิดเบือนการรับรู้ต่อสิ่งลงทุนหรือสิ่งตอบแทน หรือ ทำใจให้ยอมรับว่า
สัดส่วนระหว่างสิ่งลงทุนกับสิ่งตอบแทนมีความสมดุลกันแล้ว
4. หลบหนีจากสภาพการณ์ที่ไม่ยุติธรรม เช่น ลาออก ลางาน หรือ ขาดงาน
5. พยายามหาทางเปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนหรือสิ่งตอบแทนของผู้ที่เปรียบเทียบกับ เช่น
ชักจูงให้ทำงานน้อยลง หรือ บังคับให้ทำงานมากขึ้น หรือ หาทางให้เพื่อนร่วมงานได้ผลตอบแทน
น้อยลง
6. เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบกับเพื่อให้ตนเองสบายใจ

3. ทฤษฎีของด็ชส์ (Deutsch's Theory)

ด็ชส์ (Deutsch, 1975, pp.137-149) ได้กล่าวถึงแนวคิดเรื่องความยุติธรรม ด้านผลตอบแทนว่าเกี่ยวข้องกับภาระจ่ายเงื่อนไขและทรัพยากรต่างๆที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในสังคมนั้น ซึ่งคำว่า “ความเป็นอยู่ที่ดี” หมายถึง ความเป็นอยู่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ และ สังคม ส่วนความไม่ยุติธรรมนั้นเกี่ยวข้องกับการกระจายผลประโยชน์ความเสียหาย รางวัล และ ต้นทุน หรือสิ่งอื่นใดที่กระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในแง่ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ โดยความยุติธรรมดังกล่าวอาจเกิดจาก

1. ความไม่ยุติธรรมของค่านิยมที่เกื้อหนุนกฎระเบียบที่ใช้ในการควบคุมการกระจายผลตอบแทน เช่น หัวหน้างานบางท่านมีสิทธิกำหนดบรรทัดฐานหรือค่านิยมของตัวเองในการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนต้องสูญเสียผลประโยชน์เพียงเพราะไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานของหัวหน้า

2. ความไม่ยุติธรรมของกฎระเบียบที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของค่านิยม เช่น หัวหน้าอาจจะประเมินผลการปฏิบัติงานจากเวลาที่เข้างานของผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าดูที่ผลงาน ทำให้พนักงานที่มาแต่เช้า หรือ กลับเย็น ได้รับการประเมินดีกว่าพนักงานที่เข้างานตามเวลาทั้งที่ประสิทธิภาพการทำงานอาจไม่แตกต่างกัน

3. ความไม่ยุติธรรมของการนำกฎระเบียบมาปฏิบัติ เช่น หัวหน้าบอกว่าจะพิจารณาปรับเงินเดือนจากเวลาการทำงาน แต่ในทางปฏิบัติกลับปรับเงินเดือนให้พนักงานที่มาทำงานเช้า และ กลับบ้านเย็น ให้ดีกว่าพนักงานที่เข้างาน หรือ เลิกงาน ตามเวลาปฏิบัติงานปกติ

4. ความไม่ยุติธรรมของกระบวนการตัดสินใจ ถึงแม้ว่าพนักงานบางท่านจะได้รับ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่เขาอาจรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมของกระบวนการและกฎเกณฑ์ที่หัวหน้าเป็นผู้ตั้งขึ้นมา เพราะกฎเกณฑ์นั้นเกิดจากความพึงพอใจของหัวหน้าเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งโดยส่วนมากคนมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการพิจารณาที่ตนเองมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ด็ชส์ (Deutsch, 1975, pp.137-149) ยังได้กล่าวถึงคุณค่าแนวคิดพื้นฐานของความยุติธรรมด้านผลตอบแทนว่าบุคคลจะรู้สึกว่าการตนเองได้รับความยุติธรรมหากได้รับผลตอบแทนดังเงื่อนไข ต่อไปนี้

1. ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นสัดส่วนโดยตรงกับสิ่งลงทุน
2. ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. ผลตอบแทนที่ได้รับตรงตามความต้องการ
4. ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นไปตามความสามารถ

5. ผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความมานะพยายาม
6. ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นไปตามความเชี่ยวชาญ
7. ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันในเรื่องของโอกาสการแข่งขัน ปราศจาก

ความอคติ ลำเอียง

8. ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นไปตามอุปสงค์ อุปทาน ของตลาด
9. ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการพื้นฐานของบุคคลทั่วไป
10. ผลตอบแทนที่ได้รับเป็นไปตามหลักของการตอบแทนซึ่งกันและกัน
11. ผลตอบแทนที่ได้รับต้องไม่น้อยกว่าอัตราขั้นต่ำที่ควรจะได้

คุณค่าที่มีความแตกต่างกันเหล่านี้ บางครั้งอาจมีการขัดแย้งกัน เช่น โอกาสในการแข่งขันที่เท่าเทียมกันอาจไม่นำไปสู่ผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน คนที่ทำงานมากที่สุดอาจไม่ใช่คนที่ได้รับผลตอบแทนมากที่สุด

ดัชส์ (Deutsch, 1975, pp.137-149) ได้ให้ความเห็นว่า ความเป็นอยู่ที่ดีกับการทำหน้าที่ที่ดีของปัจเจกบุคคลและของกลุ่มมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ หากปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจมากเท่าใด กลุ่มก็มีความพึงพอใจมากเท่านั้น และกลุ่มก็จะสามารถทำหน้าที่ของกลุ่มได้ ดีขึ้น ดังนั้นการนำเอาเรื่องคุณค่าของความยุติธรรมมาใช้ในเรื่องการกระจายผลตอบแทน จะช่วยให้ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มทำหน้าที่ได้ดีขึ้น แต่การนำคุณค่าของความยุติธรรมมาใช้จะได้ผลน่าพอใจเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมนั้นๆ ด้วย เช่น ในบางสภาพแวดล้อมการกระจายผลตอบแทนตามความต้องการของบุคคลอาจมีความยุติธรรมมากกว่าการกระจายตามผลงาน ซึ่งจากสถานการณ์ที่กล่าวมา มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ เลอร์เนอร์ และ เลเวนธอล (Lerner, 1974 and Leventhal, quoted in Deutsch, 1975 p.143) ซึ่งได้เสนอไว้ดังนี้

1. ในความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่ต้องการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคม ความเสมอภาค (Equality) จะเป็นหลักการที่สำคัญของความยุติธรรม
2. ในความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่มีเป้าหมายทางด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ ดุลยภาพ (Equity) จะถูกนำมาใช้เป็นหลักการพื้นฐานในการกระจายอำนาจมากกว่าความเสมอภาค (Equality) และ ความต้องการ (Needs)
3. ในความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่ต้องการพัฒนาคุณภาพ และ สวัสดิการส่วนบุคคลเป็นสำคัญ ความต้องการ (Needs) จะเป็นหลักการสำคัญของความยุติธรรม

4. ทฤษฎีของทیبอตและวอร์กเกอร์ (Thibaut and Walker's Theory)

ทฤษฎีของทیبอตและวอร์กเกอร์ (Thibaut and Walker, 1978, อ้างถึงใน จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546, น.20) เน้นในเรื่องความสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดแนวคิดมาจากกระบวนการด้านกฎหมาย ทیبอต และ วอร์กเกอร์ได้เปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คู่กรณีในศาล
2. การเข้าแทรกแซงโดยบุคคลที่ 3 เช่น ผู้พิพากษา คณะลูกขุน เป็นต้น
3. กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ
 - 3.1 ขั้นตอนของกระบวนการ ได้แก่ ช่วงที่นำหลักฐานมาแสดงเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริง
 - 3.2 ขั้นตอนของการตัดสินใจ ได้แก่ ช่วงที่นำหลักฐานมาพิจารณา เพื่อตัดสินข้อพิพาท

ทیبอตและวอร์กเกอร์ได้เปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินคดีในศาล 2 ระบบ ได้แก่

ก. ระบบกล่าวหา (Adversary System) เป็นระบบที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ ระบบนี้ผู้พิพากษาเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่กรณีมีส่วนในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือ วิธีการนำเสนอหลักฐาน

ข. ระบบไต่สวน หรือ ระบบค้นหาความจริง (Inquisitorial System) เป็นระบบที่ใช้กันในประเทศแถบยุโรป ระบบนี้ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล แสดงหลักฐาน รวมทั้งควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุนด้วย

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินคดี ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรมมากกว่าคู่พิพาทที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสิน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่าทำให้คู่พิพาทได้แสดงความเห็นในกระบวนการพิจารณาตัดสินคดีจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลการตัดสินมากขึ้นด้วย

ในการทำงานขององค์กรที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการฯ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดผลตอบแทน จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมมากยิ่งขึ้น

5. ทฤษฎีของกรีนเบอร์ก (Greenberg's Theory)

กรีนเบอร์ก (Greenberg, 1993, pp.81-103) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลที่เพียงพอทั้งด้านกระบวนการตัดสินใจ และ ผลการตัดสินใจ ที่สามารถอธิบายให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้อย่างชัดเจน ทั้งยังสามารถไขข้อข้องใจต่างๆได้

2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

กรีนเบอร์กจะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ทฤษฎีของเชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน (Shappard, Lewicki and Minton's Theory)

เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน (Shappard, Lewicki and Minton, 1992, pp.9-42) ได้อธิบายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยพิจารณาจากหลักความถูกต้อง หลักความสมดุล และ เป้าหมายของความยุติธรรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุผลและการคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และ ด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ของปัจเจกบุคคล เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานที่แตกต่างในด้านการตัดสินใจเรื่องความยุติธรรม โดยเชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน ได้พิจารณาแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็น 3 ด้านดังนี้

- 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตันได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ตารางแสดงมาตรฐานการตัดสินใจรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน	ดุลยภาพ (Equity)	ความคงที่ภายใน (Internal Consistency)
เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความเสมอภาค (Equality)	กฎหมายและนโยบาย (Law and Policy)
เป้าหมายด้านศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ของปัจเจกบุคคล	ความต้องการ (Need)	จุดหมายการดำเนินชีวิต (Station in Life)

ที่มา : เชพเพิร์ด ลิวิกกี และ มินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.20)

จากตารางที่ 2.1 เมื่อนำหลักความสมดุลและหลักความถูกต้องมาพิจารณาประกอบกับเป้าหมายของความยุติธรรมทั้ง 3 ด้านจะทำให้ได้มาตรฐานในการตัดสินใจยุติธรรมด้านผลตอบแทน 6 มาตรฐาน ดังนี้

ก. มาตรฐานด้านดุลยภาพ (Equity) หมายความว่าพนักงานควรได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณ และ คุณภาพ

ข. มาตรฐานด้านความเสมอภาค (Equality) ตามหลักของมาตรฐานนี้พนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกันไม่ว่าจะมีผลงานหรือความทุ่มเทที่แตกต่างกันหรือไม่ก็ตาม โดยมาตรฐานนี้จะถือว่าพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร มาตรฐานนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ค. มาตรฐานด้านความต้องการ (Needs) เพื่อความเท่าเทียมกันในความมีศักดิ์ศรี และ ความเป็นมนุษย์ พนักงานทุกคนควรได้รับผลตอบแทนบนพื้นฐานความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน

ง. มาตรฐานด้านความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับต้องอยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของผลการปฏิบัติงาน และต้องมีความคงที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน

จ. มาตรฐานด้านกฎหมายและนโยบาย (Law and Policy) การตัดสินใจผลตอบแทน ต้องสอดคล้องกับข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ และ นโยบายทางสังคม พนักงานทุกคนต้องได้รับการตัดสินใจภายใต้กฎหมายและนโยบายเดียวกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ข. มาตรฐานด้านจุดหมายของการดำรงชีวิต (Station in Life) สำหรับเป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ ความถูกต้องในการกำหนดผลตอบแทนจะต้องพิจารณาจากพื้นฐานหรือจุดหมายในการดำเนินชีวิต โดยพิจารณาจากความเหมาะสมตามฐานะ ตำแหน่ง ความอาวุโส ความเชี่ยวชาญ และ ความเคารพในวิชาชีพนั้นๆ

2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน กล่าวว่า โดยทั่วไปคนเราจะเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากเราสามารถซื้อหรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมได้ ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น ในการวิเคราะห์และตัดสินใจยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน ได้นำหลักความสมดุลและความถูกต้องมาพิจารณาประกอบเป้าหมายของความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานการตัดสินใจยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ที่มีความแตกต่างกัน

6 มาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

ตารางแสดงมาตรฐานการตัดสินใจการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน	การให้มีการตรวจสอบและ ความสมดุล(Check and Balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
เป้าหมายด้านความรู้สึกร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power)	ความคงที่ของกระบวนการ (Consistency with Specified Procedures)
เป้าหมายด้านศักดิ์ศรี และ ความ เป็นมนุษย์ของปัจเจกบุคคล	ความสมดุลของสิ่งลงทุน (Balance of Inputs)	สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing)

ที่มา : เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน (Sheppard, Liwicki and Minton, 1992, p.31)

ก. มาตรฐานการตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงานแล้ว จึงมีความจำเป็นต้องมีการตรวจสอบและมีการถ่วงดุลที่เพียงพอ เพื่อเป็นลดการเกิดอคติให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

ข. การถ่วงดุลอำนาจ (Balance of Power) จะต้องมีความสมดุลในเรื่องอำนาจกระบวนการต่างๆในองค์การต้องไม่ถูกครอบงำโดยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ค. มาตรฐานด้านความสมดุลของปัจจัยนำเข้า (Balance of Inputs) องค์การต้องทำให้สมาชิกมั่นใจว่าทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการพิจารณาปัจจัยที่นำเข้ามาใช้ในการตัดสินใจ หรือมีสิทธิ์ในการกำหนดปัจจัยในการตัดสินใจ หรือ ผลตอบแทน เพื่อให้ทุกคนรู้สึกถึงความมีศักดิ์ศรีของตนเอง

ง. มาตรฐานด้านความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ ต้องมีความเป็นกลาง มีรายละเอียดที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ต้องผ่านการทบทวนตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเป้าหมายด้านการปฏิบัติงาน

จ. มาตรฐานด้านความคงที่แน่นอนของกระบวนการ (Consistency with Specified Procedures) กระบวนการต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา เป็นที่น่าไว้วางใจและเชื่อถือได้ มีมาตรฐานเดียวกันในการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงาน

ฉ. มาตรฐานด้านสถานะทางสังคม (Standing) เพื่อบรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ของปัจเจกบุคคล กระบวนการที่นำมาปฏิบัติต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมกับสถานะทางสังคมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มและองค์การ

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน กล่าวถึงความยุติธรรมด้านระบบ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบนี้ เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน ได้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับความยุติธรรมทั้ง 2 ด้าน ทำให้เกิดมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบที่แตกต่างกัน 6 มาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

ตารางแสดงมาตรฐานการตัดสินใจการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

เป้าหมายความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้าน ผลการปฏิบัติงาน	การควบคุมการกระทำผิด (Control of abuse)	การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change)
เป้าหมายด้านความรู้สึก เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความครอบคลุม (Inclusion)	ความมีเสถียรภาพ (Stability)
เป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ ของปัจเจกบุคคล	โอกาส (Opportunity)	ความชอบด้วยกฎหมาย และ การสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ ที่แท้จริง (Legitimizes and Sustains “real” interests)

ที่มา : เชพเพิร์ด ลิวิกกี และ มินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.39)

ก. มาตรฐานด้านการป้องกันและการควบคุมการกระทำผิด (Control of Abuse) จะช่วยป้องกันการให้หรือรับผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมจากผู้มีอำนาจ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การกำหนดขอบเขตและวิธีการทำงานที่ชัดเจน การแต่งตั้งตำแหน่งที่มีการถ่วงดุลอำนาจกัน หรือ การให้โอกาสพนักงานสามารถร้องขอให้มีการทบทวนการตัดสินใจของผู้มีอำนาจ เป็นต้น มาตรฐานนี้จะช่วยให้ บุคคล กลุ่ม หรือ องค์กร บรรลุเป้าหมายด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

ข. มาตรฐานทางด้านความครอบคลุม (Inclusion) มาตรฐานนี้จะช่วยสนับสนุนเป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เนื่องจากทุกคนอยู่ภายใต้ระบบเดียวกัน ซึ่งมีความครอบคลุมถึงผลประโยชน์ที่ทุกคนสมควรจะได้รับในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน

ค. มาตรฐานทางด้านโอกาส(Opportunity) เกี่ยวข้องกับระดับของการที่บุคคลมีโอกาสเข้าถึงระบบอย่างเท่าเทียมกัน เช่น โอกาสในการได้รับทุนศึกษาต่อ ทุกคนควรได้รับโอกาสในการสมัครอย่างเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตามโดยความเป็นจริงทุกคนไม่ได้มีโอกาสที่เท่าเทียมกัน เพราะการพิจารณาต้องคำนึงถึงความสามารถและความเหมาะสมกับหลักสูตรนั้นๆ ดังนั้นการพิจารณามาตรฐานทางด้านโอกาสนี้ นอกจากจะพิจารณาเรื่องโอกาสที่เท่าเทียมกันแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติส่วนตัวที่เท่าเทียมกันด้วย จึงจะถือว่าสมดุลอย่างแท้จริง

ง. มาตรฐานด้านการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) ถึงแม้ว่าระบบจะต้องการความมีเสถียรภาพ แต่ในขณะเดียวกันระบบก็ต้องสามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้ด้วย ดังนั้นความถูกต้องของความยุติธรรมด้านระบบจะต้องมีความสมดุลระหว่างความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

จ. มาตรฐานด้านความมีเสถียรภาพของระบบ (Stability) ความมีเสถียรภาพของระบบเป็นสิ่งจำเป็นเพราะสามารถแก้ปัญหาความไม่ยุติธรรมด้านกระบวนการและด้านผลตอบแทนได้ เนื่องจากวิธีการที่ใช้จะต้องเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันแม้จะต่างเวลาหรือต่างกลุ่มคนก็ตาม

ฉ. มาตรฐานด้านความชอบด้วยกฎหมายและการสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimizes and Sustain "Real" Interests) ในระบบที่มีการตอบสนองอย่างสมดุล ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะต้องชอบด้วยกฎหมายและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคคล

ในการกำหนดว่าจะใช้มาตรฐานใด ในสถานการณ์แบบใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง และขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่เราต้องการ โดยทั่วไปหลักความถูกต้องจะสำคัญมากกับการตัดสินใจ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน แต่ความถูกต้องเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้ความยุติธรรมดำรงอยู่ได้ บางครั้งการตัดสินใจยุติธรรมก็ต้องมีการผ่อนปรนมากกว่าการยึดแต่กฎเกณฑ์ การตัดสินใจว่าถูกต้องด้วยมาตรฐานหนึ่งอาจไม่ถูกต้องสำหรับอีกมาตรฐานหนึ่งก็ได้ การใช้หลักความถูกต้องควบคู่ไปกับหลักความสมดุลอาจจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งได้ที่ระดับหนึ่ง

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอยึดแนวคิดเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรม ในด้านต่างๆ ดังนี้ การรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน ตามแนวคิด ของ ฮัดัมส์ เนื่องจาก พนักงานจัดจ้างจากภายนอกมักมีการเปรียบเทียบในเรื่องผลตอบแทนกับพนักงานประจำ อย่างค่อนข้างชัดเจน และนอกจากนี้แนวคิดนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ไฮแมน และ ดัซส์ จึงทำให้ครอบคลุมในเนื้อหาที่ต้องการทำการศึกษา

การรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ตามแนวคิดของ ทิบบอต และ วอร์กเกอร์ เนื่องจากมีเนื้อหาสอดคล้องกับการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และ พนักงาน ตามแนวคิดของ กรีนเบอร์เกอร์ เนื่องจากมีเนื้อหาสอดคล้องกับการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

ความหมายของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

สุจิตรา คุ่มโกคา (2548) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความรู้สึก และทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง โดยเกิดจากการประเมินตนเองว่ามีความสามารถ มีความสำคัญ และได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นในระดับใด หากประเมินตนเองไปในทางด้านบวก บุคคลจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ต้องการของผู้อื่น ซึ่งความรู้สึกและทัศนคติที่เกิดจากการประเมินตนเองจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวัน และ การทำงาน ในองค์การ

มาสโลว์ (Maslow, 1943 quoted in Stephens, 2000, p.261) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเกิดจากการประเมิน และ การยอมรับ ในความสามารถ และ ความสำเร็จ ของตน โดยเป็นการประเมินที่มาจากคนรอบข้าง และ จากตนเอง หากการประเมินเป็นไปในทางบวก บุคคลจะรู้สึกมั่นใจในตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แต่หากการประเมินเป็นไปในทางลบ บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ เป็นปมด้อย

โรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1979, pp.31, 54) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดจากการประเมินตนเองทั้งในทางบวก หรือ ทางลบ บุคคลที่ประเมินตนเองในทางบวกจะเคารพตนเอง ยอมรับในตนเองทั้งข้อดีและข้อเสีย รู้ความสำคัญของตนเอง ยอมรับในความผิดพลาดของตนเอง ส่วนคนที่ประเมินตนเองในทางลบ จะไม่เคารพตนเอง ไม่รู้ความสำคัญของตน รู้สึกว่าตนเองไม่ทัดเทียมคนอื่น

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1981, p.4) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินตนเองตามความรู้สึกและทัศนคติ ทำให้คนยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง ในด้านความสามารถ ความสำคัญของตนเอง ความสำเร็จของตนเอง โดยคนเรามักจะมองภาพรวมของตนเองมากกว่าที่จะมองเป็นด้านๆ

บรอกเนอร์ (Brockner, 1988, p.1) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นระดับความรู้สึกของคนจากการประเมินตนเอง โดยระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ ความรู้สึก ความคิด พฤติกรรม ของบุคคลแต่ละคนซึ่งจะแตกต่างกันออกไป

มัลลิแกน (Mulligan, 1988, p.28) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นระดับความเชื่อ และ การยอมรับตนเอง ของบุคคล ว่าบุคคลเห็นความสำคัญของตนเอง มากน้อยระดับใด มองภาพตนเองเป็นอย่างไร

รอส (Ross, 1992, p.107) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง เป็นสิ่งที่เกิดมาจากจิตใจของแต่ละบุคคล

สชอร์ซ (Schutz, 1994, p.100) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเอง เป็นความรู้สึกจากจิตใต้สำนึก และ จิตสำนึก ผู้ที่มีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า หรือ มีความรู้สึกต่อตนเองในทางบวก จะตระหนักรู้เกี่ยวกับตน รู้จักตนเอง รู้ถึงความสามารถของตนเอง รู้ว่าตนเองมีความสำคัญ และ พึงพอใจในตนเอง

แบรนเดน (Branden, 1998, p.ix) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินความสามารถของตนเองต่อการจัดการ และการตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าที่เข้ามา โดยประเมินจากประสิทธิภาพของความสามารถทางด้านการคิด การเรียนรู้ และการตัดสินใจ

สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ว่าเป็น ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินตนเอง และ ถูกผู้อื่นประเมินของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก ทั้งในด้านของ ความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองนี้ จะสามารถเป็นได้ทั้งในทางบวก และ ทางลบ และจะสามารถเป็นตัวกำหนด บุคลิกภาพ ความคิด และ พฤติกรรม ของบุคคล อันจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งทางด้านการคิด การเรียนรู้ และ การตัดสินใจของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp.35-47) แบ่งลำดับชั้นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น โดยมาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองไปตามลำดับชั้น กล่าวคือมนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองในชั้นที่ต่ำกว่าก่อน แล้วจึงจะมีความต้องการไปในลำดับชั้นต่อไป ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นของมนุษย์เพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค เพื่อให้ร่างกายมีพลังงานที่จะดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้ หากความต้องการขั้นนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะยังไม่คิดถึงความต้องการขั้นต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Safety and Security Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายเพียงพอแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการเพิ่มมาอีกขั้นหนึ่งคือ ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย หมายถึงการมีชีวิตอยู่ในสถานการณ์ที่มั่นคง และ

ปลอดภัย ปราศจาก อันตราย ความวิตกกังวล ความกลัว และ ความไม่แน่นอนต่างๆ เช่น ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ จากสัตว์ร้าย อาชญากรรม การถูกคุกคามต่างๆ มีความมั่นคง ปลอดภัยทั้งในชีวิต ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการเป็นเจ้าของและความรัก (Love and Belongingness Needs) เป็นความต้องการ เมื่อความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการ ด้านสังคม ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความต้องการนี้อยู่บนพื้นฐานการแลกเปลี่ยน ให้ และ รับ เป็นความต้องการเพื่อน ต้องการเป็นสมาชิก ต้องการมีส่วนร่วม และเป็นที่ยอมรับในกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ความต้องการด้านความมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับ ยกย่องให้เกียรติ (Self Esteem Needs) เป็นความต้องการมีคุณค่าในตนเอง มีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการการยกย่องจากผู้อื่น ต้องการประสบความสำเร็จ ต้องการเป็นคนสำคัญ ต้องการ ความเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสามารถ

ขั้นที่ 5 ความต้องการด้านความสมบูรณ์ตามศักยภาพ หรือ การรู้ตนเองตามสภาพความเป็นจริง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการทำในสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ให้สำเร็จ ตามการรับรู้ความสามารถและคุณค่าของตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งความต้องการในขั้นนี้จะเกิดได้เมื่อ ความต้องการขั้นที่ 1-4 ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์แล้ว

2. ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp.9-13) แนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์แตกต่างจากแนวคิดของมาสโลว์ โดยอัลเดอร์เฟอร์ได้เสนอว่าความต้องการของบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น และได้ปรับลำดับขั้นของมาสโลว์ลงเป็นความต้องการ 3 แบบ และเรียกทฤษฎีใหม่นี้ว่า ทฤษฎี ERG ซึ่งได้แก่

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านกายภาพ เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิต เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เป็นต้น ความต้องการแบบนี้ นี้ เป็นความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์รวมกัน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์กับ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ครอบครัว คนรอบข้าง โดยต้องการให้เป็นที่ใส่ใจ สนใจ เข้าใจ ยอมรับ ต้องการเป็นบุคคลสำคัญสำหรับคนรอบข้าง เป็นความต้องการทางด้านสังคมเทียบได้กับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการเติบโต ก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการความก้าวหน้า ในอาชีพการงาน การพัฒนาศักยภาพของตนเอง ความสามารถในการคิด-แก้ปัญหา ต้องการ ความเคารพนับถือในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง เทียบได้กับความต้องการขั้นที่ 4 และ 5 ของ มาสโลว์

แนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์ คือ ความต้องการขั้นต่างๆไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น และสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้

3. ทฤษฎีตัวตนของโรเจอร์ (Rogers's Self Theory)

โรเจอร์ (Rogers, ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539, น.123-126 อ้างถึงใน สุจิตรา คุ่มโกคา, 2548, น.21-22) เชื่อว่าบุคคลจะประเมินตนเอง และมีความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองทั้งในด้านบวก และด้านลบ โดยจะประเมินจากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าตัวตนของตนเองเป็นอย่างไร โรเจอร์ ได้กล่าวถึงตัวตนของมนุษย์ใน 3 แบบ ได้แก่

1. ตัวตนที่ตนมองเห็น (Self Concept) คือ ภาพที่ตนเองมองเห็นตัวตนของตัวเองว่าเป็น อย่่างไร ซึ่งอาจจะแตกต่างกับภาพที่คนอื่นมอง เช่น มองว่าตนเองเป็นคนมีความสามารถ ฉลาด เก่ง น่ารัก หล่อ เป็นต้น

2. ตัวตนตามที่เป็นจริง (Real Self) คือ ลักษณะของบุคคลตามความเป็นจริง ซึ่งบ่อยครั้งคนเราจะมองไม่เห็นภาพความจริงของตนเอง เพราะไม่ต้องการรู้สึกไม่ดีกับตนเอง

3. ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) คือ ตัวตนที่ตนเองอยากเป็นแต่ยังไม่สามารถเป็นได้ในสภาวะปัจจุบัน

จากตัวตนของมนุษย์ทั้ง 3 แบบ บุคคลจะประเมินตนเองในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่ง การประเมินดังกล่าวจะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ดังนี้

1. บุคคลมองเห็นตนเองตรงกับตัวตนตามความเป็นจริง มองเห็นตัวตนตามอุดมคติในสิ่งที่ เป็นไปได้ จะทำให้บุคคลนั้นดำเนินชีวิตด้วยความหวัง มีความกระตือรือร้น สามารถทำตามสิ่งที่ คาดหวังได้ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในตนเอง รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

2. บุคคลที่มองเห็นตนเองสูงกว่าตัวตนตามความเป็นจริง ทำให้มองเห็นจุดบกพร่องของ ตนเอง เป็นคนแพ้อ่อน ตั้งความหวังสูง จึงทำให้ประสบความสำเร็จได้ยาก เมื่อไม่ประสบความสำเร็จ จะทำให้โทษตัวเอง บุคคลรอบข้าง หรือ สถานการณ์รอบข้าง ว่าเป็นต้นเหตุของความไม่สำเร็จ

3.บุคคลที่มองตนเองต่ำกว่าตัวตนตามความเป็นจริง จะรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเอง
ความสามารถ ไม่กล้าตั้งความหวัง รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเอง และ ทำให้ไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเอง
อย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลง และ มองตนเองต่ำลงไปอีก

หากบุคคลสามารถมองตัวตนของตนเองได้สอดคล้องกับตัวตนที่แท้จริง และ ตัวตน
ในอุดมคติ จะทำให้บุคคลนั้นมีความมั่นคงทางอารมณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เกิดความพึงพอใจ
ในตนเองและผู้อื่น รู้สึกว่าคุณค่า สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ
ในการทำงาน

จากแนวคิดของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ และ โรเจอร์ แสดงว่า ความรู้สึกมีคุณค่า
ในตนเองเป็นความต้องการที่สำคัญประการหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งสามารถเกิดจาก การยอมรับ นับถือ
ยกย่อง รับรู้ในความสำเร็จ จากบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง
และจะเกิดการพัฒนาตนเองต่อไปได้ ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน

ประเภทของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

มาสโลว์ (Maslow, 1943 quoted in Stephens, 2000, pp.56-57, 261) แบ่งความรู้สึก
มีคุณค่าในตนเองเป็น 2 แบบ คือ

1. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่เกิดจากการยอมรับตนเอง (Self-Esteem) คือ
ความรู้สึกที่เกิดจากการยอมรับ นับถือ ตนเอง มีความมั่นใจ และ เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถ
ในการกระทำสิ่งต่างๆ สามารถควบคุมชีวิตตนเองได้

2. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่เกิดจากการยอมรับของผู้อื่น (Esteem from Others)
คือ ความรู้สึกต้องการมีชื่อเสียง มีเกียรติ มีความสำคัญ มีอำนาจ ต่อผู้อื่น ต้องการเป็นที่ยอมรับ
ชื่นชม เอาใจใส่จากผู้อื่น

องค์ประกอบของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1981, pp.63-69) กล่าวว่า บุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่า
มีคุณค่าสูง มักเกิดจากความพึงพอใจจากการประเมินผลงานของตนเอง โดยบุคคลเหล่านี้จะมี
ลักษณะกล้าแสดงออก ความเป็นอิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
มีความสามารถในการจัดการปัญหาหรือกระทำสิ่งต่างๆ ในขณะที่บุคคลที่ความรู้สึกมีคุณค่า
ในตนเองต่ำ จะมีลักษณะวิตกกังวล เครียด ขาดความเคารพในตนเอง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น
คิดว่าตนเองไม่มีคุณค่า ไม่พึงพอใจตนเอง

แคมป์เบลล์ (Campbell, 1984, pp.19-20) กล่าวว่า การที่บุคคลจะรู้สึกมีคุณค่า
ในตนเองสูงเกิดจากบุคคลนั้นประเมินตนเองในทางบวก มีความเคารพตนเอง สามารถมีอิทธิพล
ต่อความคิดคนอื่น ทำให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งส่งผลให้ เป็นผู้มีสุขภาพจิต

และ บุคลิกภาพที่ดี ในขณะที่คนที่รู้สึกมีคุณค่าในชีวิตต่ำ ก็เกิดจากการประเมินตนเอง
ไปในทางลบ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีความเคารพในตนเอง รู้สึกแปลกแยกจากสังคม ไม่กล้าเผชิญปัญหา
อุปสรรคต่างๆ

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1981, pp.81-148) ได้ทำการศึกษาวิจัย และ พบ
องค์ประกอบที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่

1.1 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Attributes)

ลักษณะทางกายภาพ เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง เป็นต้น บุคคลที่มีลักษณะ
ทางกายภาพที่ดีจะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพไม่ดี
เนื่องจากสังคมจะให้การยอมรับคนที่ลักษณะทางกายภาพที่ดีมากกว่า แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยม
ของสังคมด้วยว่าจะให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพหรือปัจจัยอื่นใดมากน้อยเพียงใด

1.2 สถิติปัญญา ความสามารถ และผลงาน (General Capabilities, Abilities and Performance)

สถิติปัญญา และ ความสามารถ จะนำไปสู่ผลงานที่ดี ซึ่งสถิติปัญญาและความสามารถ
จะเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จของบุคคล ซึ่งความสำเร็จของบุคคลจะนำมาซึ่ง
ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล

1.3 ภาวะทางอารมณ์ (Affective States)

ภาวะทางอารมณ์ของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง บุคคล
ที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในตนเองต่ำ ไร้ความสามารถ จะมีอารมณ์เศร้า หดหู่ เก็บกด วิตกกังวล
ซึ่งตรงข้ามกับคนที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในตนเองสูง

1.4 ปัญหาต่างๆ และโรคภัยไข้เจ็บ (Problems and Pathology)

บุคคลที่มีความเจ็บป่วยทางร่างกายจะส่งผลต่อสภาพจิตใจ เพราะจะรู้สึกว่าตนเอง
อ่อนแอ และ เกิดความวิตกกังวล สิ้นหวัง ซึ่งสามารถส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองให้ต่ำลง
และเมื่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดต่ำลงก็จะสามารถส่งผลต่ออาการเจ็บป่วยทางร่างกาย
ให้เพิ่มขึ้นได้ด้วย

1.5 ค่านิยมส่วนบุคคล (Self Values)

บุคคลจะเรียนรู้ว่าสังคมจะยอมรับในค่านิยมใด และ สอดคล้องกับตนเองหรือไม่
ถ้าการยอมรับของสังคมสอดคล้องกับค่านิยมของตน บุคคลจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากขึ้น แต่
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าค่านิยมนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญกับตนเองมากน้อยเพียงใดด้วย

1.6 ความปรารถนา (Aspiration)

ระดับความต้องการ เป้าหมาย หรือมาตรฐานของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ซึ่งจะสามารถส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันด้วย คนที่ประสบความสำเร็จเท่ากัน อาจมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองแตกต่างกันขึ้นอยู่กับเป้าหมายหรือมาตรฐานของแต่ละคน หากความสำเร็จตรงกับสิ่งที่ตนเองปรารถนา หรือ คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

2. องค์ประกอบที่เป็นสภาพแวดล้อมตัวบุคคล ได้แก่

2.1 ครอบครัว (Family)

เป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในครอบครัวจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หากบิดา มารดา เป็นผู้ที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นคงทางอารมณ์ จะส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อบิดา มารดา และ เป็นบุคคลที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้วย

2.2 สถาบันการศึกษา (Educational Institution)

สภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษามีส่วนส่งเสริมให้เด็กคิดค้น ค้นหา วิจัย สร้างสรรค์ ทำในสิ่งที่ได้ใช้ความคิด รู้จักการตัดสินใจของตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เด็กเกิดความมั่นใจในตนเอง พึ่งพาตนเองได้ รู้จักที่จะประเมินตนเอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล

2.3 ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships)

การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในวัยเดียวกัน จะรู้สึกถึงการได้รับการยอมรับ การเอาใจใส่เห็นความสำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง แต่หากบุคคลมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนก็จะรู้สึกโดดเดี่ยว ไม่เป็นที่ต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

2.4 สถานภาพทางสังคม (Social Status)

ความสำเร็จ ชื่อเสียง เกียรติยศ อาชีพ รายได้ ฯลฯ จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสถานภาพทางสังคมของบุคคลนั้น คนที่มีชื่อเสียง หรือ มีรายได้สูง สังคมมักจะมองว่าประสบความสำเร็จ หรือ อาจส่งผลให้มีสถานะทางสังคมสูง ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง มากกว่าบุคคลที่มีสถานะทางสังคมต่ำกว่า

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith, 1981, pp.37-43) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ดังต่อไปนี้

1. การได้รับการยอมรับ ยกย่อง และเอาใจใส่จากบุคคลที่มีความสำคัญในชีวิตของตน
2. การประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น การได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจและใส่ใจจากผู้อื่น สามารถควบคุมผู้อื่นได้ กระทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. เป้าหมายและค่านิยมส่วนบุคคล บุคคลที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ และมีค่านิยมสอดคล้องกับสังคม จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น
4. การเลือกวิธีในการจัดการกับปัญหา หากบุคคลสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และ ลดความวิตกกังวลได้ จะสามารถรักษาระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองให้อยู่ในระดับที่สมดุล และ พัฒนาให้เพิ่มขึ้นต่อไปได้

โรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1979, pp. 103-108) แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเป็น 3 ส่วน คือ

1. ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ สภาพครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประเมินตนเองของบุคคล เนื่องจากบุคคลจะประเมินตนเองจากสิ่งรอบๆ ตัวที่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง
2. ด้านความสามารถเฉพาะตัว ประกอบด้วย ความสามารถ และ ประสบการณ์ โดยบุคคลจะประเมินตนเองตามความสามารถที่กระทำในสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับบุคคลรอบข้าง รวมถึงการมีประสบการณ์จะทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความมั่นใจในการดำเนินชีวิต
3. ด้านค่านิยมและทัศนคติส่วนบุคคล หากค่านิยมและทัศนคติของบุคคลสอดคล้องกับสังคมจะทำให้บุคคลยอมรับตนเองมากขึ้น

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน โรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1979, pp.62-75) กล่าวว่า การที่บุคคลจะประเมินตนเองว่ามีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านต่างๆ มาก น้อย เพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การประเมินสะท้อนกลับ (Reflected Appraisal)

บุคคลจะประเมินคุณค่าของตนเอง จากพฤติกรรมการแสดงออกของผู้อื่น ทั้งทางด้านวาจา และการแสดงออกด้านอื่นๆ เช่น ถ้าบุคคลอื่นแสดงความเคารพนับถือ ยกย่อง ชื่นชม หรือให้ความสำคัญ บุคคลนั้นจะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง แต่หากบุคคลอื่นแสดงอาการดูหมิ่นเหยียดหยาม ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจะลดต่ำลงไป แต่การประเมินสะท้อนกลับจากผู้อื่นจะมี

อิทธิพลต่อระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ประเมินด้วย หากผู้ประเมินเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ หรือ สนิทกับผู้ถูกประเมิน การประเมินนี้จะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองอย่างมาก

2. การเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison)

บุคคลจะประเมินคุณค่าตนเองโดยนำตัวเองไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ผลจากการเปรียบเทียบจะส่งผลต่อระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง หากเปรียบเทียบกับบุคคลที่อยู่ในสถานะต่ำกว่าจะทำให้ผลการประเมินความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น แต่หากเปรียบเทียบกับบุคคลที่อยู่ในสถานะสูงกว่าจะทำให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลง

3. การให้เหตุผลกับตนเอง (Self-Attribution)

เป็นวิธีการของบุคคลในการอธิบายถึงสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น เช่น บุคคลที่รู้สึกว่ามีคุณค่าในตนเองสูง เมื่อทำอะไรสำเร็จจะเชื่อว่ามาจากความสามารถของตนเอง ในขณะที่บุคคลที่รู้สึกว่ามีคุณค่าในตนเองต่ำเมื่อทำสิ่งใดที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวจะโทษตัวเอง และให้เหตุผลว่าตนเองไม่มีความสามารถ

4. ศูนย์กลางของจิตใจ (Psychological Centrality)

บุคคลแต่ละคนจะเลือกใช้เกณฑ์ในการประเมินตนเองที่แตกต่างกัน โดยเกณฑ์ของแต่ละบุคคลจะเลือกตามสิ่งที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญ เช่น บางคนอาจจะประเมินว่าความสามารถของตนเองเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และทำให้ตนเองประสบความสำเร็จมากกว่าปัจจัยอื่นๆ

บรอกเนอร์ (Brockner, 1988, pp.120-121) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อตนเอง 3 ด้าน คือ

1. การรับรู้ด้านการมีอำนาจ และมีอิทธิพลในการควบคุม ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าในตนเองมีอำนาจสั่งการ และสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง ในขณะที่ถ้ารับรู้ว่าคุณไม่มีอำนาจในการควบคุมสั่งการความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจะต่ำลง

2. การได้รับการยอมรับ และรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะถ้าความสำคัญของเราสอดคล้องกับความสำคัญในด้านที่องค์กรให้การยอมรับ จะทำให้ระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มสูงขึ้น

3. แรงจูงใจจากภายใน เกิดได้จากการทำงานที่ท้าทาย ต้องใช้ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะตน หรือมีบทบาทสำคัญในงานชิ้นนั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรับรู้

ตนเองเป็นผู้มีความสามารถ ทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองได้สูงขึ้น

4. แรงจูงใจจากภายนอก ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในการทำงาน

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผลลัพธ์จากงานนั้นๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี การได้รับคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่น เป็นต้น และในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น การได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน หากพนักงานได้รับรู้ถึงผลสะท้อนกลับจากงานที่ตนทำว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม รวมถึงกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในตนเอง และรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น ทั้งยังส่งผลไปถึงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การที่พนักงานได้เข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในกลุ่มจะทำให้มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

รอส (Ross, 1992, pp.109-110) กล่าวว่า ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคคลจะประเมินว่าตนเองมีความสามารถโดยพิจารณาจากทักษะและความสำเร็จของตนเอง เช่น ทักษะทางกายภาพ ทักษะทางความคิด ทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ชื่อเสียงหรือรางวัลจากความสำเร็จ เป็นต้น

2. คุณค่า (Worth) หมายถึง คุณสมบัติเด่นของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพ บุคลิกภาพ การมีศีลธรรมและจรรยาบรรณ เป็นต้น ซึ่งบุคคลที่มีคุณสมบัติเด่นในทางบวก จะได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติดังกล่าว จะได้รับความเห็นใจจากผู้อื่น เนื่องจากคุณสมบัติเหล่านี้เป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก

3. อำนาจ (Power) หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุม และมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น รวมถึงสามารถดูแลรับผิดชอบผู้อื่น

4. การยอมรับ (Acceptance) หมายถึง ปฏิกริยาที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่นๆ เช่น การชื่นชม ชื่นชอบ การให้ความเคารพ นับถือ การยอมรับในความสามารถ

จากองค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่สอดคล้องกันหลายๆด้าน แต่งานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาเฉพาะความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจากการทำงานในองค์การ

ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ เท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์ประกอบด้านความสามารถของบุคคล และองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยบุคคลที่มีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ รวมถึงได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง จะรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง สำหรับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ลักษณะทางกายภาพ ภาวะทางอารมณ์ ค่านิยมส่วนบุคคล ครอบครัว สถาบันการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากเป็นปัจจัยที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานในองค์การ จึงไม่ขอนำมาศึกษาในครั้งนี้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอยึดตามแนวคิดของบรอกเนอร์ (Brockner) เนื่องจากการจำแนกมิติของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความชัดเจน และ เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานในองค์การของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก โดยบรอกเนอร์ (Brockner) แบ่งความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีอำนาจ และมีอิทธิพลในการควบคุม หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ามีอำนาจและสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวได้ เช่น สามารถชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามและปฏิบัติตามแนวคิดของตน มีอิสระในการควบคุมชีวิตและงานของตน สามารถตอบสนองในเหตุการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นได้
2. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีความสำคัญ หมายถึง การที่บุคคลเชื่อว่าตนได้รับการยอมรับ นับถือ เคารพ ยกย่อง ชื่นชม มีความสำคัญต่อผู้อื่น
3. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองด้านการมีความสามารถ และ ประสบการณ์ หมายถึง การที่บุคคลเชื่อว่าตนเอง มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ประสบการณ์ ที่จะสามารถนำไปปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้

3.แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง

ความหมาย และ แนวคิด ของภาพลักษณ์ของตนเอง

พูนพิลาส โวจนสุพจน์ (2541, น.10-11 อ้างถึงใน อารยา อินทรวรานนท์, 2547, น.31) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ (image) เป็นภาพสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล เกิดได้จากประสบการณ์การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น และด้วยความประทับใจจึงทำให้บุคคลจินตนาการสร้างเป็นภาพขึ้น ซึ่งอาจเป็นภาพในทางบวกหรือทางลบก็ได้ โดยทั่วไปภาพลักษณ์สามารถมองได้

3 มุมมอง คือ หนึ่ง มุมมองที่บุคคลมองภาพลักษณ์ตัวเอง (self image) สอง มุมมองที่บุคคลมองภาพลักษณ์บุคคลอื่น และ สาม มุมมองที่คนอื่นมองภาพลักษณ์ของเรา

ภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางบวกจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้เกียรติ นอกจากนี้ตัวพนักงานเองยังรู้สึกมีคุณค่า มีความมั่นใจ และ มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถประกอบวิชาชีพด้วยความภูมิใจ ประสบความสำเร็จ แต่ภาพลักษณ์ในทางลบ จะทำให้ขาดความเคารพในตนเอง (self esteem) ขาดความมั่นใจในตนเอง (self-confidence) และ ความรู้สึก มีคุณค่าต่ำ มีผลทำให้ขาดความมั่นใจในการประกอบอาชีพ

พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร (2537, น.123) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Image ซึ่งตามพจนานุกรม หมายถึง ภาพที่เห็นในกระจกเงา ภาพที่ผ่านจากกล้องส่องหรือภาพที่อยู่ในความคิด

แฟรงค์ เจฟคินส์ (Frank Jefkins, 1993, pp.21-22) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึงรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับองค์การ ที่ทำให้คนรู้จัก เข้าใจ และได้มีประสบการณ์

เคนเนธ อี บัลด์ดิง (Kenneth E. Boulding, 1975, p.175) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็น ความรู้และความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้สึกในเชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในโลกรอบตัวที่เราได้ประสบ ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลจึงเป็นที่รวมของสิ่งต่างๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริง เนื่องจากเราไม่สามารถรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่างๆ นั้นได้อย่างถ่องแท้เสมอไป เรามักจะได้เฉพาะภาพบางส่วนหรือภาพกว้างๆ ของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความไม่แน่นอนชัดเจนอยู่ เรามักตีความหมายหรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้นๆ ด้วยตัวเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบเข้าเป็นภาพลักษณ์ของเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในโลก และ พฤติกรรมของเราจะขึ้นอยู่กับความรู้เดิมที่เรามีอยู่ในสมองด้วย

แพทริเซีย เอ็ม แอนเดอร์สัน แอนด์ ลีโอนาร์ด จี รับบิน (Patricia M. Anderson and Leonard G. Rubin, 1986, pp.53-54, อ้างถึงใน ทศนิยม แจสุรภาพ, 2548, น.18) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์การทั้งหมด โดยองค์การเปรียบเสมือนคน ซึ่งมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000, p.553) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นองค์รวมของ ความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆ

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2527, น.46) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของแต่ละคน ซึ่งบุคคลสามารถสร้างจินตภาพเกี่ยวกับสถาบันนั้น โดยภาพลักษณ์นั้นเกิดขึ้นได้จากการ

รับรู้ รับฟัง หรือมีประสบการณ์ในอดีตด้วยความประทับใจ จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถจดจำและพัฒนาเป็นภาพต่อเนื่องอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา

กัญญา ศิริสกุล (2532, น.41) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ความประทับใจที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งหรือหลายกลุ่มมีต่อบุคคลหนึ่งหรือสิ่งหนึ่ง ความประทับใจหรือภาพในความรู้สึกนึกคิดนี้ได้มาจากการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆในเรื่องหนึ่งมาตลอด และบุคคลได้สรุปรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งนั้นจากความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ของเขา

วิรัช ฤทธิรัตนกุล (2546, น.76) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของเรา อาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (person) องค์กร (organization) สถาบัน (institution) ฯลฯ และภาพดังกล่าวอาจเป็นภาพที่สิ่งเหล่านี้สร้างขึ้นให้เกิดแก่จิตใจของเรา หรือ อาจเป็นภาพที่เรานึกเอาเองก็ได้

มานิต รัตนสุวรรณ (2537, น.20) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นความประทับใจในสิ่งที่เรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ คนใดคนหนึ่ง หรือ องค์กรใดองค์กรหนึ่ง จะเรียกว่าชื่อเสียงก็ได้

ประจวบ อินอ้อด (อ้างถึงใน ทศนีย์ แจสุรภาพ, 2548, น.20) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ คือ

1. พลังแฝงที่จะนำไปสู่นามธรรม
2. เจตคติของบุคคล กลุ่มบุคคลที่มีต่อสถาบันหรือเป้าหมาย ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือสถาบันใดๆก็ได้
3. ความคาดหวังของบุคคลต่อบุคคลหรือสถาบันที่มีต่อกรณีใดกรณีหนึ่ง ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อ ความรู้สึกของคนที่มีอยู่
4. สิ่งสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณี บุคคลหรือสถาบัน
5. คุณค่าหรือความนิยมที่มีต่อสถาบัน บุคคล หรือ กรณีเรื่องราวใดๆ (Psychological value Added)

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

เคนเนธ อี บัลด์ิง (Kenneth E. Boulding, 1975, p.91) อธิบายว่า ภาพลักษณ์ เป็นความรู้ ความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นเอง เฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง คุณค่าที่เราเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งต่างๆรอบตัวที่ได้พบ และมีความเชื่อว่าเป็นจริง เนื่องจากเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับทุกสิ่งได้ครบถ้วนเสมอ

เรามักได้เฉพาะภาพ บางส่วน หรือลักษณะกว้างๆของสิ่งเหล่านั้น ซึ่งอาจไม่แน่นอน หรือ ชัดเจน เพียงพอ แล้วมักตีความหมาย หรือ ให้ความหมายแก่สิ่งๆนั้นด้วยตัวเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้ จะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งต่างๆตามทัศนะของเรา และ พฤติกรรมที่เราแสดงออก ก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งๆนั้นๆ องค์ประกอบของภาพลักษณ์แบ่งได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างไม่อาจแบ่งแยกได้ คือ

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการสังเกตโดยตรง แล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ โดยสิ่งที่ถูกรับรู้อาจเป็น บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด สิ่งของต่างๆ โดยบุคคลจะได้ภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆเหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องแรก กล่าวคือ การสร้างภาพของแต่ละคนขึ้นมาคือภาพลักษณ์ที่แต่ละคนสร้างจินตนาภาพในใจผ่านการรับรู้

2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นหลังจากการสังเกตจนมีการรับรู้ สามารถตระหนักและได้รับความรู้อันเกิดจากการสังเกตในสิ่งต่างๆที่ได้อพบเห็น ได้สัมผัส ได้ข้อมูล สามารถแบ่งแยกประเภท ความแตกต่าง ความเหมือน ออกมาได้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) คือ เมื่อได้รับรู้ เรียนรู้ ภายใต้ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจของแต่ละบุคคล สามารถที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบ หรือไม่ชอบ ก็ได้ เป็นการขึ้นอยู่กับการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคล เมื่อได้ผ่านการคิด การกลั่นกรอง การวิเคราะห์ของตนเอง

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นความมุ่งหมาย หรือ เจตนา ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเหล่านั้น โดยเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบ เชิงความรู้ และ ความรู้สึก

องค์ประกอบเชิงการรับรู้ เชิงความรู้ เชิงความรู้สึก และ เชิงการกระทำ เป็นการผสมผสานกันเป็นภาพ ดังนั้นภาพลักษณ์จึงสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรม โดยผ่านการรับรู้ (Perception) จนเกิดเป็นความรู้(Knowledge) และ ความรู้สึก (Affective) จนกระทั่งเกิดเป็นพฤติกรรมในที่สุด

ประเภทของภาพลักษณ์

แฟรงค์ เจฟคินส์ (Frank Jefkins, 1977, pp.55-56) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) เป็นภาพลักษณ์ตามความจริงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ จะเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นได้โดยธรรมชาติหรือโดยเจตนาก็ตาม
2. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหาร หรือ พนักงาน มีความต้องการให้องค์กรของตนเป็นเช่นนั้น เช่น เป็นองค์กรที่ให้ความยุติธรรมแก่พนักงาน
3. ภาพลักษณ์สูงสุดที่ทำได้ (Optimum Image) หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักในความจริงและการมีความเข้าใจ การรับรู้ของผู้รับข่าวสาร ภาพลักษณ์ชนิดนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้รู้จักประมาณตนจะไม่กำหนดภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาให้มีความสูงส่งมากเกินไปจนความเป็นจริง
4. ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct and Incorrect Image) เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับความเป็นจริง อาจเป็นเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติหรือกระบวนการสื่อสาร หรือ การรับรู้ข่าวสารของผู้รับสาร
5. ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ตั้งมาจากสมมติฐานว่าคุณคนในสังคมนั้นมาจากที่ต่างๆ ซึ่งมีความรู้ ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม การศึกษา และอื่นๆที่ต่างกัน ดังนั้นจะหวังว่าสมาชิกในสังคมจะมีภาพลักษณ์ที่องค์กรหนึ่งเหมือนกัน จึงเป็นไปได้
6. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror Image) เปรียบได้กับเวลาที่คนเราส่องกระจกและเห็นภาพของตัวเองในกระจก ในภาพนั้นเขาอาจมองว่าสวย สง่างามดีหรือตรงกับลักษณะใดก็ได้ตามความนึกคิดของเขา
7. ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) เป็นภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับภาพลักษณ์สินค้า เพียงแต่กรณีนี้เป็นตราสินค้า/ยี่ห้อสินค้า หรือ LOGO สัญลักษณ์ เช่น ตราสิงห์ สัญลักษณ์ดอกจាំปี เป็นต้น
8. ภาพลักษณ์สินค้า/บริการ (Product/Service Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทั้งตัวสินค้า/บริการ เช่น ภาพลักษณ์การบริการ ต้องสร้างมาจากความรู้ความสามารถ และ ความชำนาญของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจต่อสิ่งรอบข้างทั้งปวงในการบริการ

9. ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งเน้นภาพรวมทั้งหมดขององค์กร โดยรวมถึงสินค้า ยี่ห้อสินค้า ระบบการบริหารงานบริษัท ความมั่นคง การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคม

10. ภาพลักษณ์สถาบัน (Institutional Image) มุ่งเน้นเฉพาะตัวของบริษัทหรือตัวสถาบัน ความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นสถาบันที่มั่นคงเจริญก้าวหน้า แต่ทั้งนี้จะไม่มุ่งเน้นในเชิงธุรกิจการค้าหรือการตลาด นอกจากบทบาทหรือพฤติกรรมของสถาบันอย่างเดียว

การเกิดภาพลักษณ์

อำนาจ วิรวรณ (2536, น.106) ได้อธิบายว่า การเกิดภาพลักษณ์นั้นมี 2 ลักษณะดังนี้

1. เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ภาพลักษณ์ที่เกิดโดยธรรมชาติ คือ การปล่อยให้สภาวะแวดล้อมมีผลกระทบต่อภาพที่ออกมา ซึ่งอาจผิดไปจากความจริง เพราะอิทธิพลของทัศนคติในแต่ละสังคมที่ไม่เหมือนกัน

2. เกิดจากการปรุงแต่ง ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการปรุงแต่ง คือ การใช้กระบวนการในการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดภาพที่เขาต้องการออกมา ไม่ว่าจะเป็นภาพจริง หรือ ภาพลวงก็ตาม

การเกิดภาพลักษณ์ในปัจเจกบุคคล

1. เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม (Event and Environment) สภาพแวดล้อมของเหตุการณ์ หรือ สภาพแวดล้อมโดยรอบตัวเรามีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่าของภาพลักษณ์

2. ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นจะสามารถเข้าสู่ตัวเราได้ทางการสื่อสาร ได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลิ้มรส และได้กลิ่น ซึ่งแต่ละช่องทางจะให้ประสิทธิภาพด้านการรับรู้ของเหตุการณ์แตกต่างกัน กล่าวคือ ช่องทางการสื่อสารจะเป็นด่านแรกของการรับรู้เหตุการณ์

3. องค์ประกอบเฉพาะบุคคล (Personal Element) Berlo (1960, p.40, อ้างถึงในทัศนีย์ แจสุรภาพ, 2548, น.28) กล่าวว่า องค์ประกอบของแต่ละบุคคล คือ ทักษะของการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และ วัฒนธรรม

4. การรับรู้และความประทับใจ (Perception and Impression) การรับรู้จะเป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปในความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น ส่วนความประทับใจจะเกี่ยวกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำ ถ้าประทับใจมากจะมีความทรงจำได้มากและนาน

ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการได้รับข้อมูลใหม่ หรือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเลย นอกจากนี้กระบวนการอันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้ ความประทับใจ และ สภาพสิ่งแวดล้อม ล้วนแต่เป็นตัวแปรสำคัญของการปรับเปลี่ยน และ ประมวลภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไป

เมื่อปัจเจกมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การสะท้อนตัวตนจะก่อตัวขึ้นด้วยการจินตนาการภาพตนเอง และ จินตนาการภาพตามที่บุคคลสังเกตหรือมองเห็นจากกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้อื่นกับผู้อื่น ดังนั้นตัวตนจึงเป็นทั้งผู้รับรู้ความสัมพันธ์ของผู้อื่นจากโลกทางสังคมและรับรู้ตัวตนที่มีความสัมพันธ์กับตนเอง

Mead (อ้างถึงในอารยา อินทวรานนท์, 2547, น.36) กล่าวว่า มนุษย์เป็นวัตถุแห่งการกระทำของตนเอง มนุษย์ต้องรับรู้ถึงการมีตัวตนของตนเอง ต้องมีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง สื่อสารกับตนเอง และ สามารถที่จะกระทำต่อตนเองได้

กระบวนการได้มาซึ่งภาพลักษณ์แห่งตน (Self Image) นำไปสู่การตกผลึกของทัศนคติชุดหนึ่งที่บุคคลมีต่อตนเองในฐานะที่เป็นวัตถุชนิดหนึ่ง ในลักษณะดังกล่าวบุคคลจะเริ่มตีความอย่างเลือกสรรต่อท่าทีของคนอื่นตามทัศนคติที่ต่อตนเอง พฤติกรรมของบุคคลจึงมีความเสมอต้นเสมอปลาย กล่าวโดยสรุปคือ การจินตนาการของตนเอง สร้างขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าจากประสบการณ์ของตัวตน ถ่ายทอดมาจากประสบการณ์ของโลกในชีวิตประจำวันในแต่ละบุคคลสังเกตและยืนยันตรงกับอัตวิสัยของตนเอง โดยผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน กล่าวได้ว่า อัตตะและเอกลักษณ์ของบุคคลเป็นสิ่งที่ทำให้เราได้ว่า เราเป็นใคร

ตัวตนเชื่อมโยงกับภาพลักษณ์เนื่องจากตัวตนของเราไม่ได้ประกอบขึ้นด้วยแง่มุมเดียว หากยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยอื่นๆ เช่น เรื่องของการศึกษา อายุ ชนชั้น หรือ อาชีพ ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่หลากหลาย ท่ามกลางการดำเนินชีวิตทางสังคมที่เราเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเงื่อนไขทางสังคมต่างๆมากมาย

เป็นที่ตระหนักดีว่า ภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และเมื่อเกิดแล้วก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมที่มากระทบ Boulding (1975) ได้ชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ที่มีอยู่แล้วนั้นเมื่อได้รับการกระทบจากสิ่งที่ได้รับรู้ใหม่ อาจมีผลในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งคือ

1. ภาพลักษณ์เดิมยังคงอยู่เช่นเดิม โดยไม่ถูกกระทบกระเทือนแต่อย่างใด

2. ข้อมูลใหม่ที่ได้รับรู้มีทิศทางสอดคล้องกับภาพลักษณ์เดิม ทำให้เกิดการประเมินคุณค่า ซึ่งอาจทำให้ภาพลักษณ์เดิมเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่จะสามารถบ่งบอกภาพลักษณ์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลใหม่ที่ได้รับก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์เดิมโดยสิ้นเชิง ในบางครั้งอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างองค์ประกอบของภาพลักษณ์ที่เป็นอยู่

จากแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอให้ความหมายในการวิจัยครั้งนี้ว่าหมายถึง ภาพที่เกิดในใจของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ เนื่องจากมนุษย์ต้องมีตัวตน มีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง อันเกิดจากการรับรู้ 3 มุมมอง คือ มุมมองที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ มองตนเอง มุมมองที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ มององค์การ และ มุมมองที่องค์การ มองพนักงานประจำมองพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ โดยภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจะให้คุณค่าในตนเองแก่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ทั้งในทางบวก และ ทางลบ เช่นความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถประกอบอาชีพด้วยความภูมิใจ การขาดความเคารพในตนเอง เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

ความหมายของการตัดสินใจลาออกจากองค์การ

ความหมายของการตัดสินใจ

ความหมายของคำว่า ตัดสินใจ โดยราชบัณฑิตยสถาน (2542) ตัดสินใจ หมายถึง ตกลงใจ จากความหมายนี้ การตัดสินใจ จึงหมายถึง การตกลงใจ

ไพลิน ผ่องใส (2536, น.155) ให้ความหมายของ การตัดสินใจ ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และ เป้าหมาย ดังที่ บาร์นาร์ด (Barnard, 1938) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า คือ "เทคนิคในการที่จะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ให้เหลือทางเลือกเดียว"

ความหมายของคำว่า Decision จากพจนานุกรมอังกฤษ-ไทย โดย ดร.วิทย์ เทียงบุรณธรรม (Wit Thiengburanatham Ph.D., LL.B., 1989, p.223) หมายถึง การตัดสินใจ การตกลงใจ สิ่งที่ได้ตัดสินใจ ข้อตกลงใจ

ความหมายของการลาออก

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับการลาออกจากองค์การ พบว่าได้มีผู้ศึกษา และให้ความหมายของการลาออกจากองค์การไว้หลายท่าน ดังนี้

อนันต์ รุ่งส่องศรีกุล (2541, น.7) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การสิ้นสุดการเป็นสมาชิกขององค์การ ที่เกิดจากความประสงค์ของพนักงาน

สมศรี พรประภาพงศ์ (2549, น.11) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การออกจากงานโดยสมัครใจ ทั้งที่มีการยื่นเอกสารลาออก หรือ การขาดงานไปโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า

สุภาพร แสงดาว (2549, น.10) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การที่พนักงานได้ลาออกจากองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันอย่างสมัครใจ

ไพกออร์สและไมเยอร์ (Pigors and Myers, 1973, p.220) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การสิ้นสุดการจ้างงาน

ไพรซ์ (Price, 1977, pp.68-83) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตของการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคล ในการข้ามขอบเขตของการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเน้นว่าการลาออกมีลักษณะเป็นไดนามิค หรือ พลวัต

เซเลสส์และสเตราสส์ (Sayless and Strauss, 1977, pp.52-53) ได้ให้ความหมายของการลาออก ว่าหมายถึง การหมุนเวียนแรงงาน การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน ซึ่งการหมุนเวียนแรงงานนี้เกิดขึ้นโดยทั้งที่สมัครใจและไม่สมัครใจ

บลูโดร์น (Bluedorn, 1978, quoted in Jewell and Siegall, 1990, p.481) ได้ให้ความหมายของการลาออก ในทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ว่าหมายถึง

1. ความหมายทั่วไป การลาออก หมายถึง การหาพนักงานใหม่มาทำงานทดแทนพนักงานที่ลาออกไป

2. ความหมายเฉพาะเจาะจง การลาออก หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ จากองค์การหนึ่งไปสู่อีกองค์การหนึ่ง

มอบลีย์ (Mobley, 1982, p.10) ได้ให้ความหมายของการลาออกจากองค์การว่า หมายถึง การหยุดเป็นสมาชิกขององค์การ หรือ การแยกตัวออกจากองค์การ ซึ่งอาจจะแบ่งได้เป็นการแยกตัวออกจากองค์การอย่างสมัครใจ หรือไม่สมัครใจ โดยไม่รวมถึงการโอนย้าย หรือ การหมุนเวียนหน่วยงานในองค์การ

จากความหมายหลากหลายที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมาย การตัดสินใจลาออกจากองค์การว่าหมายถึง การตกลงใจสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยความสมัครใจของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก หรือ พนักงานประจำเอง ทั้งที่มีการยื่นเอกสารลาออก หรือ การขาดงานไปโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า

แนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ

พอร์ตเตอร์ ลอว์เลอร์ ทรี และ แฮคแมน (Porter, Lawler III and Hackman, 1965) แบ่งประเภทการลาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยความสมัครใจของบุคคลเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์การเดิมเนื่องจากความต้องการของบุคคลเอง ไม่ได้ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกโดยความไม่สมัครใจของบุคคลเอง หมายถึง การที่บุคคลต้องลาออกจากองค์การ เนื่องจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง ทั้งที่บุคคลยังต้องการทำงานอยู่กับองค์การ และ องค์การก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่เช่นเดียวกัน เช่น การย้ายติดตามสามี การลาออกเพื่อมาเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น

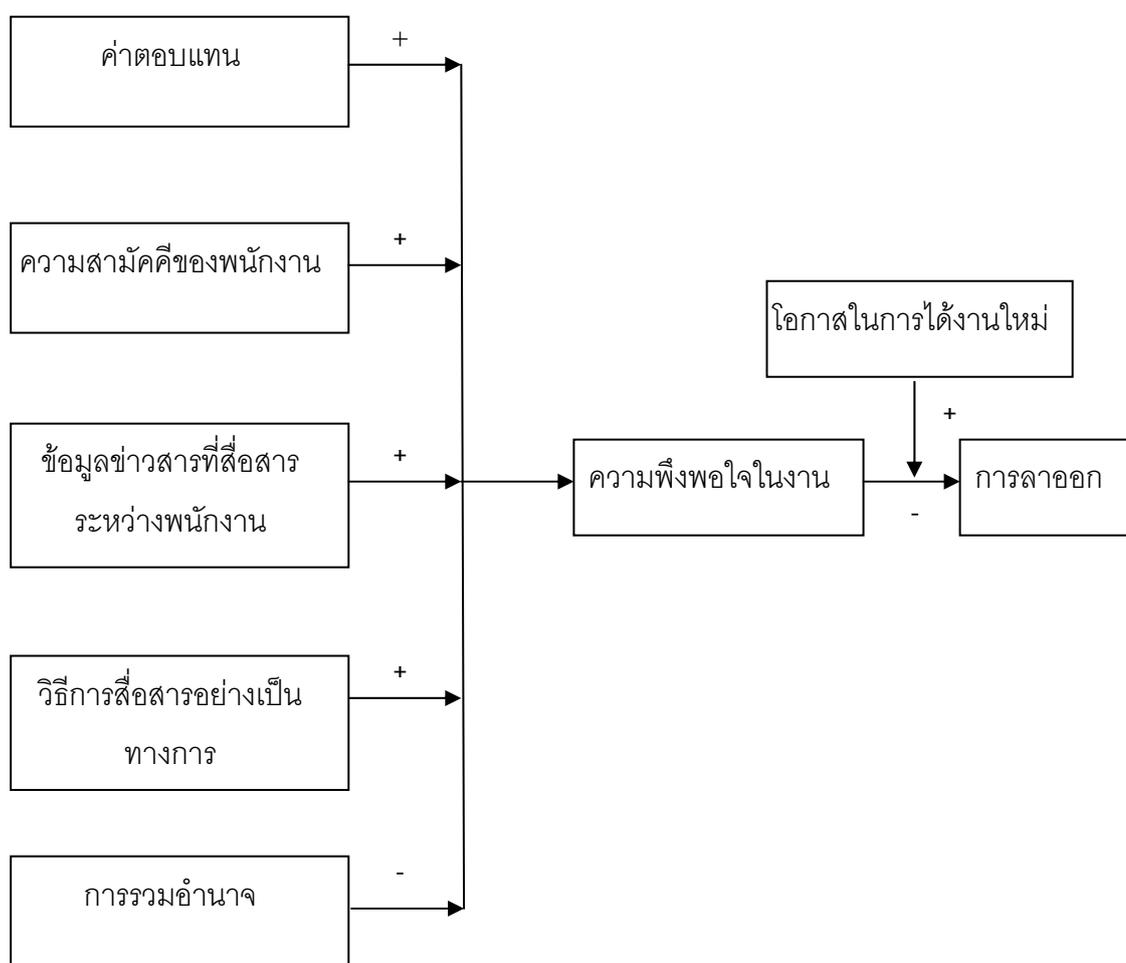
3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจขององค์การ หมายถึง การที่องค์การมีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงาน จึงต้องปลดพนักงานออก เป็นต้น

4. การลาออกที่เกิดจากความสมัครใจขององค์การ หมายถึง การที่องค์การตัดสินใจให้บุคคลสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

ไพร์ซ์ (Price, 1977, pp.68-83) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการลาออกว่า ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสามัคคีของพนักงาน ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารระหว่างพนักงาน วิธีการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และการรวมอำนาจ ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยนี้มีเพียงปัจจัย การรวมอำนาจ ปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก ส่วนความพึงพอใจในงาน และ โอกาสในการได้งานใหม่เป็นตัวแปรแทรกแซงระหว่างปัจจัยทั้ง 5 กับการลาออก โดยความพึงพอใจในงานจะเป็นระดับของ

ทัศนคติทางบวกของสมาชิกในองค์การต่อสมาชิกภาพของตน ส่วนโอกาสในการได้งานใหม่ จะหมายถึง ตำแหน่งว่างในตลาดแรงงาน ซึ่งความไม่พึงพอใจในงานจะส่งผลต่อการลาออกก็ต่อเมื่อ โอกาสในการได้งานใหม่มีค่อนข้างสูงเท่านั้น

ภาพที่ 2.1
ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของไพรซ์



ตัวแบบของไพรซ์ได้รวบรวมตัวแปรที่ส่งผลต่อการลาออกไว้หลายประเภท คือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับองค์การ เช่น ค่าตอบแทน ตัวแปรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม เช่น โอกาสในการได้งานใหม่ ตัวแปรส่วนบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน แต่ไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งอาจจะมีผลต่อการรับรู้และการตัดสินใจลาออก

มอบเลย์ (Mobley, 1982, pp.125-132) ได้เสนอตัวแบบที่อธิบายถึงกระบวนการลาออก ว่ามีปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ประการคือ

1. ความพึงพอใจในงาน
2. ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะได้รับจากองค์การที่ทำงาน
3. ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้จากองค์การอื่น
4. ค่านิยมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทอื่นๆ

ซึ่งปัจจัยต่างๆดังกล่าว อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกับการลาออกตามแนวคิดของมอบเลย์ จะพิจารณาในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออก 4 ประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินของพนักงานซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล พนักงานแต่ละคนจะให้ความสำคัญกับงานรูปแบบต่างๆแตกต่างกัน เช่น พนักงานบางคนจะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน ในขณะที่พนักงานบางคนจะให้ความสำคัญกับการได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นการกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การจึงต้องตระหนักถึงความหลากหลายของค่านิยมเกี่ยวกับงานด้วย เพื่อสามารถตอบสนองของความแตกต่างระหว่างบุคคลได้

ประการที่สอง ความพึงพอใจในงานเน้นที่การรับรู้ของพนักงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจอันเกิดจากการรับรู้ของพนักงาน เช่น องค์การมีนโยบายว่าการให้ค่าตอบแทนจะให้ตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นนโยบายที่พนักงานยอมรับ แต่ในทางปฏิบัติพนักงานกลับเกิดการรับรู้ว่าการให้ค่าตอบแทนไม่ได้ประเมินจากผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ให้ไว้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในองค์การได้

ประการที่สาม ความพึงพอใจในงานสามารถมีได้หลายด้าน เนื่องจากพนักงานมีค่านิยมที่แตกต่างกัน เช่น ค่านิยมด้านผลตอบแทน ค่านิยมการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน เป็นต้น ดังนั้นองค์การจึงไม่ควรเน้นการสร้างความพึงพอใจไปที่ด้านใดเพียงด้านเดียว เนื่องจากถ้าองค์การไม่สามารถสร้างความพึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งได้สมบูรณ์ ก็อาจทดแทนด้วยการเพิ่มความพึงพอใจด้านอื่นได้

ประการที่สี่ ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินงานเฉพาะในเวลาและเงื่อนไข ปัจจุบันเท่านั้น ไม่สามารถทำนายความคาดหวังในอนาคต และ ไม่สามารถเปรียบเทียบในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นบางครั้งความพึงพอใจในงานจึงไม่อาจทำนาย

การลาออกได้โดยตรง เช่น พนักงานไม่พึงพอใจในงานในปัจจุบัน แต่ก็ยังทำงานอยู่กับองค์กร เพราะพนักงานมีความคาดหวังว่าอาจจะเกิดความพึงพอใจในอนาคตก็เป็นได้

2. ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะได้รับจากองค์กรที่ทำงาน

ในบางครั้งพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานในปัจจุบันก็ไม่ลาออกจากองค์กร ทั้งที่มีตำแหน่งงานว่างในองค์กรอื่น เหตุผลอาจเป็นเพราะว่าพนักงานอาจมีความคาดหวังว่าในอนาคตอาจมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้ โดยความคาดหวังในอนาคตอาจขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของงาน การโอนย้ายงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับเปลี่ยนนโยบายขององค์กร เป็นต้น และด้วยเหตุผลเดียวกันนี้พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานปัจจุบันก็อาจจะลาออกได้หากเกิดความคาดหวังในด้านลบต่อองค์กร เช่น พนักงานรู้สึกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่แย่ลง หรือ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อย เป็นต้น

3. ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้จากองค์กรอื่น

เป็นความคาดหวังในการได้งานอื่นที่น่าพอใจกว่างานในปัจจุบัน พนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานและมีความคาดหวังทางลบต่อองค์กรที่ทำงานอยู่อาจจะยังไม่ลาออกจากองค์กร เพราะยังไม่รับรู้ถึงโอกาสในการได้งานใหม่ที่ดีกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานและมีความคาดหวังที่ดีต่อองค์กรอาจจะลาออก เพราะมีการรับรู้ว่ามีงานอื่นที่น่าสนใจกว่ารออยู่ ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่จะได้รับต่อองค์กรอื่นนี้ จะขึ้นอยู่กับ ค่านิยมในการทำงานของบุคคลนั้น ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองของค่านิยมนั้นจากงานอื่น และ ความคาดหวังที่จะได้งานอื่น

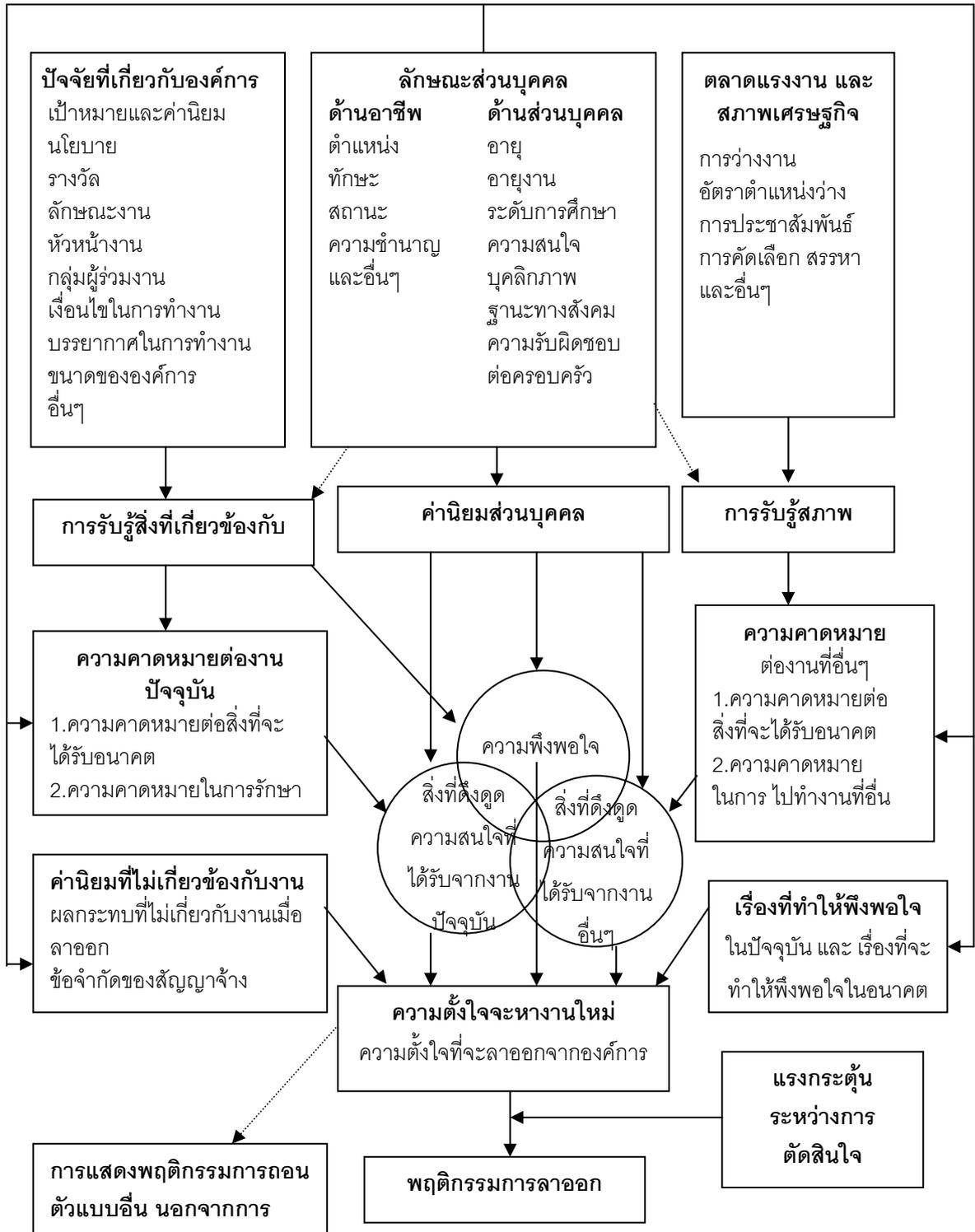
4. ค่านิยมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทอื่น

เช่น ครอบครัว ศาสนา วัฒนธรรม ภูมิลำเนา รูปแบบการใช้ชีวิต ฯลฯ ดังนั้นการทำความเข้าใจและการทำนายการลาออกจำเป็นต้องประเมินค่านิยมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทอื่นๆด้วย เช่น ชั่วโมงการทำงาน เนื่องจากเงื่อนไขนี้อาจส่งผลต่อครอบครัวพนักงาน เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรับรู้นโยบายขององค์กร วิธีปฏิบัติงาน สภาพเงื่อนไขในการทำงาน การรับรู้สภาพตลาดแรงงาน การรับรู้เกี่ยวกับงาน และ ลักษณะส่วนบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดความพึงพอใจในงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สามารถส่งผลต่อการลาออกของพนักงานได้

ภาพที่ 2.2

ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของมอเบิลีย์และคณะ



แมทธิส และ แจ็คสัน (Mathis and Jackson, 2002, p.23) แบ่งประเภทการลาออกเป็น 2 ประเภท คือ การลาออกอย่างสมัครใจ และการลาออกอย่างไม่สมัครใจ ซึ่งมีสาเหตุจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างาน ความกดดันในการทำงาน เป็นต้น

เฮนแมน ทรี และ จัดด์ (Heneman III and Judge, 2003, p.665) แบ่งประเภทการลาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกอย่างสมัครใจ ซึ่งแบ่งเป็น การลาออกอย่างหลีกเลี่ยงได้ และการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงได้ องค์กรอาจจะหาวิธีป้องกันได้ เช่น การปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ส่วนการลาออกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจะไม่สามารถหาวิธีป้องกันได้ เช่น พนักงานต้องการลาออกเพื่อหางานใหม่ที่แตกต่างจากเดิม เป็นต้น

2. การลาออกอย่างไม่สมัครใจ เช่น การไล่ออก การลดจำนวนพนักงาน เป็นต้น

โดยสาเหตุของการลาออกอย่างสมัครใจ อาจเกิดจากพนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย สภาพะของการจ้างงานในตลาดแรงงานมีมาก หรือ พนักงานมีทางเลือกหลายทาง เป็นต้น ส่วนสาเหตุของการลาออกอย่างไม่สมัครใจ อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ขาดความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือ องค์กรมีจำนวนพนักงานเกินความต้องการ เป็นต้น

เบรนแฮม (Branham, 2005, p.2) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกว่ามี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยผลัก (Push Factor) และ ปัจจัยดึง (Pull Factor)

ปัจจัยผลัก เช่น หัวหน้างาน วัฒนธรรมองค์กร หรือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยดึง เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ

แต่องค์กร และ หัวหน้างานส่วนใหญ่มักคิดว่า สิ่งที่ทำให้พนักงานลาออกคือ ค่าตอบแทน ซึ่งจากผลการศึกษาของเบรนแฮมพบว่าไม่ถูกต้อง เนื่องจาก จากการสำรวจพนักงานเกือบ 20,000 คน ในโรงงาน 18 แห่ง พบว่าร้อยละ 80-90 ของพนักงานที่ลาออกมีเหตุผลที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน ดังนั้นองค์กร หรือ หัวหน้างาน ควรต้องพิจารณาเพื่อหาเหตุผลที่แท้จริงก่อนที่จะทำการสรุปถึงสาเหตุการลาออกของพนักงาน เพื่อจะได้สามารถแก้ไขปัญหาในองค์กรได้อย่างถูกต้อง

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

5.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การตัดสินใจลาออกของพนักงาน

จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความรู้สึกพึงพอใจในงาน โดยศึกษาจากพนักงานและลูกจ้างของการรถไฟฟ้านครหลวงชนแห่งประเทศไทย พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

5.2 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน

โสภณ ตระการวิจิตร (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าสุขภาพจิตสามารถส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองทั้งทางด้านบวก และ ด้านลบ

สิตา เพ็ชรพิจิตร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ แนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงาน

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) ศึกษาผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 222 คน พบว่าความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

คณิสสร ดวงพัตรา (2545) ศึกษาบุคลิกภาพแบบ MBTI ระดับเซวาน์อารมณ์ และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพ ระดับเซวาน์อารมณ์ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

5.3 การรับรู้ความยุติธรรม และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน

อาฟซาเลอร์ (Afzalur, 2000, pp. 9-31) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับรูปแบบในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา และได้รับการจ้างงานจำนวน 202 คน พบว่า บุคคลที่รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การระดับสูง จะมีพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการทางบวก รวมถึงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในความยุติธรรมที่ได้รับนอกจากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปในทางบวกแล้ว ยังน่าจะมีอัตราการลาออกที่ต่ำกว่าบุคคลที่รู้สึกไม่พึงพอใจในความยุติธรรมดังกล่าว

เวอร์มุนท์และคณะ (Vermunt .et al, 2001, pp.621-628) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนโดยสำรวจความเห็นจากพนักงานดูแลผู้ต้องขังตามสถานีตำรวจและเรือนจำ จำนวน 222 คน พบว่า บุคคลที่รู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงจะประเมินความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจากข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมากกว่ากระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน ในขณะที่บุคคลที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำจะประเมินค่าความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จากกระบวนการที่ใช้มากกว่าแหล่งข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน และผู้ที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำจะคำนึงถึงการเปรียบเทียบทางสังคมมากกว่าตัวผลตอบแทน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าการเปรียบเทียบทางสังคมของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกกับพนักงานประจำจะส่งผลให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกต่ำ และสามารถส่งผลกระทบต่อตัดสินใจลาออกจากการงานได้

พลอยฮาร์ท และ ไรอัน (Ployhart and Ryan, 1977, pp.308-335) ศึกษาการรับรู้และปฏิกิริยาของผู้สมัครงานที่มีต่อกระบวนการคัดเลือกพนักงาน โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องความยุติธรรมในองค์การและทฤษฎีการให้เหตุผล โดยได้ทำการส่งแบบสอบถามให้กับผู้สมัครแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ส่งใบสมัครครั้งที่ 1 จำนวน 2,897 คน ส่งใบสมัครครั้งที่ 2 หลังจากที่ได้รับการเสนองาน จำนวน 378 คน โดยสนใจที่จะทำการศึกษาปฏิกิริยาร่วมระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ ด้านผลลัพธ์ กับการรับรู้เกี่ยวกับตนเองของผู้สมัคร ในด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) และการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง (Self Assessed Performance) ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า กระบวนการคัดเลือกที่ยุติธรรมกับไม่ยุติธรรมจะส่งผลกระทบต่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตนเองที่แตกต่างกัน โดยกระบวนการที่ยุติธรรมจะส่งผลให้บุคคลประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองในระดับที่สูงขึ้น จากการศึกษาที่ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าการบวนการด้านความยุติธรรมไม่ว่าด้านใด สามารถส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่อบุคคลได้ ซึ่งเหมือนเป็นการแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

ซมินกี แอมโบรส และโครปานซาโน (Schminke, Ambrose and Cropanzano, 2000, pp.294-304) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะโครงสร้างขององค์การกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์การแถบตะวันตกตอนกลาง จำนวน 11 แห่ง ได้ข้อมูลจากพนักงานจำนวน 209 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์การที่มีโครงสร้างองค์การแบบกระจายอำนาจ พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ในขณะที่องค์การที่มีโครงสร้างการทำงานแบบรวมอำนาจ มีสายชั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจน จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบังคับบัญชามาก การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะยิ่งมีระดับต่ำลง จากการศึกษาที่ผู้วิจัยคิดว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกค่อนข้างมีน้อยกว่าพนักงานประจำ เนื่องจากลักษณะโครงสร้างการทำงานค่อนข้างเป็นแบบลักษณะรวมอำนาจกล่าวคือพนักงานจะไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านต่างๆ และมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนทำให้พนักงานจัดจ้างจากภายนอกน่าจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมากกว่าพนักงานประจำ

สโครธ และ ชาร์ (Schroth and Shah, 2000, pp.462-471) ศึกษาผลกระทบของความยุติธรรมด้านกระบวนการที่มีต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง โดยใช้ตัวแบบค่านิยมแบบกลุ่ม (Group value model) และ ทฤษฎีการให้เหตุผล (Attribution theory) มาอธิบาย การศึกษาทำด้วยวิธีการทดลองโดยการสร้างสถานการณ์สมมติกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยฝั่งตะวันตกของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า จากทฤษฎีการให้เหตุผลพบว่า หากกระบวนการที่ยุติธรรมให้ผลลัพธ์ที่เป็นที่พึงพอใจจะส่งผลทางบวกต่อระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง แต่ถ้ากระบวนการที่ยุติธรรมให้ผลลัพธ์ไม่เป็นที่พึงพอใจ จะส่งผลทางลบต่อระดับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มากกว่ากระบวนการที่ไม่ยุติธรรม นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังต่อผลลัพธ์จะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมากกว่าผลลัพธ์ที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังต่อผลลัพธ์จะส่งผลถึงความสัมพันธ์ของความยุติธรรมด้านกระบวนการกับความรู้สึกมีคุณค่า

ในตนเอง และถ้าผลลัพธ์ที่ได้รับจริงไม่เป็นไปตามคาดหวังและเกิดจากกระบวนการที่ไม่ยุติธรรม ก็จะมีส่งผลให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดลงไปอีก

ไทเลอร์ และ บราเดอร์ (Tyler and Blader, 2002, pp.813-838) ศึกษาว่าการที่บุคคล ประเมินตนเองโดยเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นตามมาตรฐานที่ตนเองได้ตั้งไว้ หรือ ถูกเปรียบเทียบกับ บุคคลอื่น จะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ในด้านความภูมิใจในตนเอง ความเคารพตนเอง ว่าอยู่ในระดับใด และศึกษาถึงตัวแปรด้านความภูมิใจในตนเอง หรือ ความเคารพตนเอง ที่ส่งผลต่อ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ พฤติกรรมกลุ่ม โดยได้ทำการศึกษาด้วยการส่งแบบสอบถามให้กับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย จำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อบุคคลเป็นสมาชิกของกลุ่ม การประเมินสถานะของตนเองจะประเมินตาม มาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้มากกว่าที่จะประเมินสถานะของตนเองโดยการเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งทั้งวิธีการประเมินสถานะของตนเองโดยใช้มาตรฐานของตนเองกับวิธีการเปรียบเทียบกับผู้อื่น ต่างส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคล ซึ่งจากลักษณะการทำงานของพนักงานจัดจ้าง จากภายนอก กลุ่มการทำงานจะมีทั้งพนักงาน จัดจ้างจากภายนอกและพนักงานประจำ ดังนั้น การเปรียบเทียบถ้าเปรียบเทียบกันเฉพาะพนักงาน จัดจ้างจากภายนอกอาจไม่ค่อยส่งผลต่อ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง แต่หากเปรียบเทียบกับพนักงานประจำอาจส่งผลในทางลบต่อ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองได้

บรอกเนอร์ และ คณะ (Brockner et al, 2003, pp.51-68) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง โดยทำการศึกษา 4 เรื่อง ดังนี้

การศึกษาเรื่องที่ 1 ศึกษากลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำอยู่ทางตอนเหนือ ของอเมริกาจำนวน 276 คน โดยนำกลุ่มตัวอย่างมาเข้ารับการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ และ ให้ตอบ แบบสำรวจหลังการฝึกอบรม พบว่าเมื่อกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรมสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในผลตอบแทนกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจะเป็นไปใน ทางบวก แต่ถ้ากระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรมต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในผลตอบแทนกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจะไม่มีความสัมพันธ์กัน

การศึกษาเรื่องที่ 2 ศึกษากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัย ทางตอนเหนือของอเมริกา จำนวน 111 คน โดยนักศึกษาที่ให้ความร่วมมือจะได้รับคะแนนพิเศษ ซึ่งการศึกษาจะทำการสร้างสถานการณ์จำลองไม่ให้นักศึกษารู้ตัว แล้วดูความร่วมมือของ นักศึกษา ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการที่มีความยุติธรรมในการกำหนดผลตอบแทนจะมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเอง และความพยายามเหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ

การศึกษาเรื่องที่ 3 ศึกษากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชา จิตวิทยา จากมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จำนวน 240 คน โดยการสร้างเหตุการณ์สมมติในเรื่อง ไปสมัครงาน และมีเงื่อนไขว่านักศึกษาที่ให้ความร่วมมือจะได้รับคะแนนพิเศษ ซึ่งเงื่อนไข ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการคัดเลือกในเหตุการณ์สมมติ เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า เมื่อความยุติธรรมด้านกระบวนการมีสูง กลุ่มตัวอย่างจะประเมินตนเองไปในทิศทางบวก และส่งผลให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น แต่ถ้าความยุติธรรมด้านกระบวนการมีต่ำ กลุ่มตัวอย่างจะประเมินตนเองไปในทิศทางลบ และส่งผลให้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดลง องค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนด ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (เช่น ข้อมูลที่ถูกต้อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา) อย่างมีเหตุผลจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในผลตอบแทน และการประเมินคุณค่าในตนเองเป็นไปในทางบวกมากกว่าการใช้องค์ประกอบที่ไม่มีเหตุผล

การศึกษาเรื่องที่ 4 ศึกษากลุ่มตัวอย่างสมาชิกสมาคมทันตแพทย์ ในรัฐเคนตักกี จำนวน 420 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในผลตอบแทนกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวก เมื่อกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรมสูง

จากการศึกษาทั้ง 4 เรื่อง แสดงว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในผลตอบแทน และ การประเมินคุณค่าของตนเอง

รยอง ลี (Ryong Lee, 2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ ด้าน การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงาน ในด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และ ด้านกระบวนการ ที่มีต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และ แนวโน้มการลาออก จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรม 2 แห่งในทางตอนเหนือของรัฐเวอร์จิเนีย โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรเสริมที่ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรม โดยความยุติธรรมทั้งทางด้าน

ผลตอบแทนและด้านกระบวนการส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ แนวโน้มการลาออกจากงาน

เฟเดอร์ และ คณะ (Fedor et al., 2001, pp.79-97) ศึกษารูปแบบการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อได้รับข้อมูลสะท้อนกลับในทางลบ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำจาก 2 บริษัท แถบตะวันตกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา จำนวน 116 คน ผลการศึกษาพบว่า สำหรับพนักงานที่รู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่เน้นในด้านความศรัทธาต่อกัน (Referent Power) จะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในการเพิ่มประสิทธิภาพในงานเมื่อได้รับข้อมูลสะท้อนกลับในทางลบ แต่จะไม่มีผลกับพนักงานที่รู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ เนื่องจากคนที่รู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง จะพยายามหาสาเหตุของผลสะท้อนกลับในทางลบ เพื่อพัฒนาตนเอง และ ป้องกันไม่ให้เกิดผลสะท้อนกลับในทางลบอีก ในขณะที่คนที่รู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำจะยอมรับต่อผลสะท้อนกลับในทางลบเนื่องจากคิดว่าตนเองเป็นผู้ไม่มีความสามารถอยู่แล้ว

แมคอัลลิสเตอร์ และ บิคเลย์ (McAllister and Bigley, 2000, pp.894-904) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้อำนาจในงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรหลายประเภท จำนวน 240 คน ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้อำนาจในงาน นอกจากนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้อำนาจในงานยังเป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กรกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานในองค์กร

ชมินกี โครปานซาโน และ รัพพ์ (Schminke, Cropanzano and Rupp, 2002, pp. 881-905) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์กรกับการรับรู้ความยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจากกิจการหลายประเภท เช่น พนักงานบริการ เจ้าหน้าที่ด้านประกันภัย เจ้าหน้าที่ด้านการศึกษา เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างองค์กรที่มีลักษณะเป็นทางการและมีการบริหารแบบรวบอำนาจ จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมทั้งด้านผลตอบแทน และ ด้านกระบวนการ รวมถึงด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา

อัมโบรส และ ชมินกี (Ambrose and Schminke, 2003, pp.295-305) ศึกษาเรื่อง โครงสร้างองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และ ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ทางตอนใต้ของอเมริกา จำนวน 510 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่มีโครงสร้างแบบ

machanistic ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การจะสูง ในขณะที่องค์การที่มีโครงสร้างแบบยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตาม สถานการณ์ (organic) ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีสูง เนื่องจากองค์การที่มีโครงสร้างแบบ machanistic พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาจะค่อนข้างเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การ ความยืดหยุ่นจะ มีน้อยกว่าองค์การที่มีลักษณะแบบยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ (organic)

ชาร์มา และ มาวี (Sharma and Mavi, 2001, pp.723-729) ศึกษาผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่เกิดจากการรับรู้สาเหตุของความผิดพลาดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยแบ่งกลุ่ม พนักงานที่ต้องการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูง และ กลุ่มที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อมีความผิดพลาด คนที่มีความรู้สึกมีคุณค่า ในตนเองสูงจะรับรู้ถึงความสามารถของตนเองได้ดีกว่าคนที่มีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำ คนที่มี ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำเมื่อเกิดความผิดพลาดจะให้เหตุผลของความผิดพลาดว่ามาจาก ปัจจัยภายใน เช่น คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต่ำหนิตนเอง ในขณะที่คนที่มีความรู้สึกมีคุณค่า ในตนเองสูงจะคิดว่าความผิดพลาดเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้

5.4 ภาพลักษณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัย ในเรื่อง ภาพลักษณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ลาออก จากงาน พบว่ายังไม่มีการศึกษาเรื่องนี้โดยตรง มีแต่การศึกษาที่พบว่า ภาพลักษณ์ของ ตนเอง มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (พูนพิลาศ โรจนสุพจน์, 2541 อ้างถึงใน อารยา อินทรวรานนท์, 2547) และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ ลาออกจากงาน (สิตา เพ็ชรพิจิตร, 2542)

ซึ่งสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอชี้ถึงประเด็นความสัมพันธ์ระหว่าง ภาพลักษณ์ ของตนเองกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ดังนี้

จากการพิจารณาองค์ประกอบของภาพลักษณ์ของตนเองซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้จาก การสังเกตโดยตรง แล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ โดยสิ่งที่ถูกรับรู้อาจเป็น บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด สิ่งของต่างๆ โดยบุคคลจะได้ภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆเหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องต้น กล่าวคือ การสร้างภาพของแต่ละคนขึ้นมาคือภาพลักษณ์ที่แต่ละคนสร้างจินตนาภาพในใจผ่านการ รับรู้

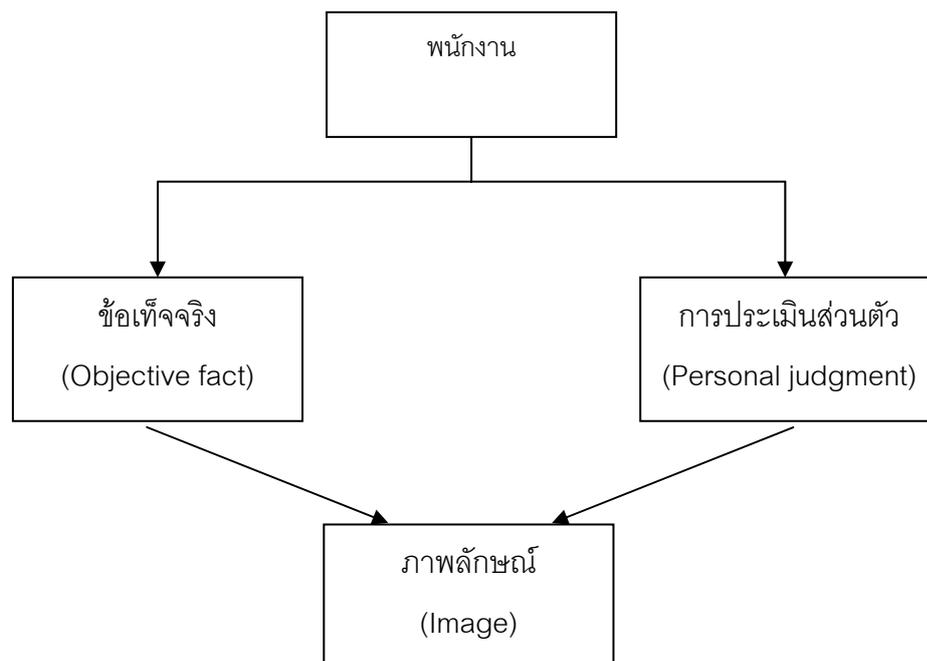
2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นหลังจากการสังเกตจนมีการรับรู้ สามารถตระหนักและได้รับความรู้อันเกิดจากการสังเกตในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็น ได้สัมผัส ได้ข้อมูล สามารถแบ่งแยกประเภท ความแตกต่าง ความเหมือน ออกมาได้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) คือ เมื่อได้รับรู้ เรียนรู้ ภายใต้อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจของแต่ละบุคคล สามารถที่จะยอมรับ หรือ ไม่ยอมรับ ชอบ หรือ ไม่ชอบ ก็ได้ เป็นการขึ้นอยู่กับการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคล เมื่อได้ผ่านการคิด การกลั่นกรอง การวิเคราะห์ของตนเอง

4. องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นความมุ่งหมาย หรือ เจตนา ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเหล่านั้น โดยเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบเชิงความรู้ และ ความรู้สึก

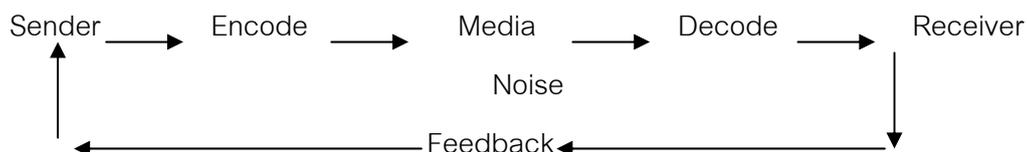
และจากแนวคิดของ Kenneth E. Boulding (1975, p.91) ในประเด็นที่กล่าว ภาพลักษณ์ เป็นความรู้ และ ความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาจากเฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง และ คุณค่าที่เราเป็นผู้กำหนดนั้น เราสามารถเชื่อมโยงมาเป็นกรอบแนวคิดเรื่อง ภาพลักษณ์ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำได้ดังนี้

ภาพที่ 2.3
กรอบแนวคิดเรื่องภาพลักษณ์



ภาพที่ 2.4

การเปรียบเทียบกิจกรรมในการสร้างภาพลักษณ์ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ
พนักงานประจำ กับ Communication Process



Sender : ผู้ที่ทำการสื่อสารภาพลักษณ์ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกและพนักงานประจำ
ออกมา ก็คือ องค์การ พนักงานประจำ และ พนักงานจัดจ้างจากภายนอกเอง

Encode : ข้อมูลที่จะทำการสื่อสาร คือสิ่งที่องค์การ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงาน
ประจำต้องการจะสื่อ ซึ่งในตอนนี้ ก็คือข้อเท็จจริง(Objective fact) เช่น การกำหนดระเบียบเวลา
ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานประจำ กับ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก การกำหนดสิทธิ
ในการใช้ อินเทอร์เน็ต หรือ อีเมลล์ ของพนักงานประจำ และ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก

Media : คือ ตัวกลางที่จะทำการสื่อสารข้อมูลนั้น เช่น การประชาสัมพันธ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ
โดยเอกสาร

Decode : เป็นการตีความของผู้รับสารว่าจะออกมาในความหมายใด ซึ่งในที่นี้จะเป็นการตีความ
ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ โดยในส่วนนี้ก็จะมีการประเมินส่วนตัว
(Personal judgment) เข้ามาซึ่งจะทำให้เกิดการบิดเบือนของข่าวสารเกิดขึ้น

Noise : คือสิ่งรบกวนของสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ทำให้เกิดการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร เช่น ข่าวลือ
ในองค์การ เป็นต้น

Feedback : เป็นการตอบกลับข้อมูลข่าวสาร หรือ พฤติกรรม ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ
พนักงานประจำ ตอบกลับมายังองค์การ เช่น การแบ่งกลุ่มระหว่างพนักงานประจำกับพนักงาน
จัดจ้างจากภายนอก การไม่ให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรม การลาออกจากงาน เป็นต้น

ซึ่งจากองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน และ แนวคิดของ Kenneth E. Boulding (1975, p.91)

ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างบางกรณีเพื่อเป็นเหตุผลประกอบในการชี้ถึงการสร้างภาพลักษณ์ของตนเอง
ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของตนเองกับความรู้สึกรู้
มีคุณค่าในตนเอง อันจะสามารถนำไปสู่การตัดสินใจลาออกจากงาน ดังนี้

กรณีที่ 1 ระเบียบปฏิบัติที่แตกต่างกันบางประการ เช่น ระเบียบการบันทึกเวลาปฏิบัติงาน

เนื่องด้วยมีข้อบังคับทางกฎหมายบางประการห้ามมิให้ พนักงานประจำ และ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก บันทึกเวลาการปฏิบัติงานรวมในระบบเดียวกัน เนื่องจากถือว่าเป็นพนักงานคนละบริษัท ซึ่งในประเด็นนี้ในความคิดของพนักงานบางกลุ่มอาจเป็นเหมือนกับการแบ่งกลุ่มพนักงาน หรือ แบ่งระดับพนักงานในทางอ้อม เนื่องจากการมีสถานภาพการจ้างงานหรือสถานภาพทางสังคมในองค์กรแตกต่างกัน ทำให้ไม่เกิดการหลอมรวมกันของพนักงาน ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างความแตกต่างในประเด็นนี้ดังนี้ เช่น การใช้อุปกรณ์ หรือ ระบบงานที่มีความแตกต่างกันในข้อปฏิบัติเดียวกัน โดยอุปกรณ์ หรือ ระบบงานที่ใช้สำหรับพนักงานประจำจะดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่าของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เช่น ระบบสำหรับกรบันทึกเวลาปฏิบัติงานของพนักงานประจำจะสามารถตรวจสอบเวลาเข้างาน-ออกงาน ผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ได้ตลอดเวลา ซึ่งระบบนี้จะมีไว้ให้พนักงานตรวจเช็คเวลาปฏิบัติงาน กรณีพบว่าระบบบันทึกเวลาปฏิบัติงานเกิดการผิดพลาด เช่น ระบบไม่บันทึกเวลาให้ พนักงานจะสามารถแจ้งไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อให้แก้ไขเวลาให้ถูกต้อง และไม่ต้องถูกลงบันทึกว่าขาดงาน ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอกจะไม่สามารถใช้ระบบงานดังกล่าวได้ ทั้งที่พนักงานจัดจ้างจากภายนอก ถ้าถูกบันทึกว่าขาดงานจะต้องถูกหักเงิน และมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานเช่นกัน ก็ตาม ซึ่งจากความแตกต่างในประเด็นนี้พนักงานจัดจ้างจากภายนอกบางคนอาจรู้สึกถึงความแตกต่างนี้เกิดขึ้นเนื่องมาจากเป็นพนักงานคนละกลุ่มกัน จึงทำให้เกิดการจับตา หรือ การตอบสนองจากองค์กรในเรื่องเดียวกันแตกต่างกัน ทำให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ของความเป็นพนักงานคนละกลุ่ม และองค์กรจะให้การตอบสนองในเรื่องเดียวกัน ต่อพนักงานคนละกลุ่มแตกต่างกัน โดยองค์กรจะให้คุณค่าในการตอบสนองต่อพนักงานประจำมากกว่า ซึ่งอาจส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกได้

กรณีที่ 2 การแต่งกายที่แตกต่างกัน

เนื่องจากพนักงานประจำเท่านั้นที่จะมีแบบฟอร์มเสื้อสูทของบริษัท สำหรับใส่ในเวลาทำงาน(เป็นสวัสดิการสำหรับพนักงาน) ซึ่งในกรณีนี้จะทำให้เกิดความแตกต่างในภาพลักษณ์ความเป็นพนักงานของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างจากภายนอก ว่าเป็นเหมือนพนักงานคนละกลุ่ม ซึ่งพนักงานจัดจ้างจากภายนอกจะดูไม่เท่าเทียมกับพนักงานประจำ ซึ่งอาจส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกได้

กรณีที่ 3 การสรรหาว่าจ้างที่มีการกำหนดคุณสมบัติบางประการของพนักงาน
แตกต่างกัน

เนื่องจากระบบการสรรหาว่าจ้างสำหรับพนักงานประจำ จะกำหนดคุณสมบัติ
วุฒิการศึกษาขั้นต่ำที่ระดับปริญญาตรี แต่ในสภาพจริงพนักงานประจำจะมีสัดส่วนของระดับ
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีกับปริญญาโทใกล้เคียงกันไม่ใช่ระดับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี
เป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ พนักงานจัดจ้างจากภายนอกส่วนใหญ่จะมีระดับวุฒิการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี จึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน โดยพนักงานจัดจ้างจากภายนอกจะมีภาพลักษณ์
ที่ไม่ทัดเทียมกับพนักงานประจำ เนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อความรู้สึก
มีคุณค่าในตนเองของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกได้

กรณีที่ 4 สิทธิข้อจำกัดในการใช้ระบบงานบางประเภท

เนื่องจากมีข้อกำหนดเรื่องสิทธิการใช้อินเทอร์เน็ต และ การมี อีเมลล์ แอดเดรส ว่าต้อง
เป็นพนักงานประจำเท่านั้นที่สามารถมีสิทธิดังกล่าว ทั้งที่การสื่อสารข้อมูลจากองค์การส่วนใหญ่
ทำผ่านระบบอีเมลล์ ซึ่งทำให้การสื่อสารข้อมูลจากองค์การเข้าถึงพนักงานจัดจ้างจากภายนอกล่าช้า
กว่ากลุ่มพนักงานประจำ จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพนักงานประจำกับ
พนักงานจัดจ้างจากภายนอก ว่าเป็นพนักงานคนละกลุ่ม คนละระดับกัน โดยทำให้ภาพลักษณ์
ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกไม่เท่าเทียมกับพนักงานประจำ ซึ่งอาจส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่า
ในตนเองของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกได้

จากองค์ประกอบของภาพลักษณ์ของตนเอง แนวคิดของ Kenneth E. Boulding
(1975, p.91) และ จากตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นในเรื่องภาพลักษณ์ของตนเอง ในความเป็นจริง
องค์การอาจไม่ได้ต้องการสื่อให้เห็นความแตกต่างในภาพลักษณ์ระหว่างพนักงานประจำ กับ
พนักงานจัดจ้างจากภายนอก แต่อาจเป็นความคิดของพนักงานจัดจ้างจากภายนอกเอง จึงทำให้
เกิดพฤติกรรมบางประการที่น่าสนใจนำมาพิจารณา เช่น พฤติกรรมการแบ่งกลุ่มของพนักงาน
การไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับองค์การในบางกิจกรรม หรือ การลาออกของพนักงานจัดจ้าง
จากภายนอกเพื่อไปเป็นพนักงานประจำที่องค์การอื่น ทั้งที่อัตราค่าตอบแทน หรือ การให้คุณค่า
ทางตำแหน่งงานในองค์การใหม่ อาจไม่แตกต่างจากองค์การเดิม เพียงแต่มีสถานภาพของความเป็น
พนักงานแตกต่างกันเท่านั้น และทั้งนี้ข้อเท็จจริงอีกประการหนึ่งที่ผู้วิจัยได้มาจากการสอบถาม
พนักงานจัดจ้างจากภายนอกบางกลุ่ม คือ ถ้าเลือกได้พนักงานจัดจ้างจากภายนอกทุกคนต้องการ
ได้เป็นพนักงานพนักงานประจำ ไม่ว่าจะองค์การนั้นจะเป็นองค์การที่มีชื่อเสียงหรือไม่ชื่อเสียงก็ตามที่

สำหรับความคิดด้านภาพลักษณ์ของพนักงานประจำอาจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกเท่ากับของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก แต่ก็มีความเกี่ยวข้องระหว่างภาพลักษณ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในมุมมองที่ว่า ถ้าพนักงานได้ไปทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง หรือ เป็นที่ยอมรับในสังคมมากกว่าก็อาจทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้นก็เป็นได้

ดังนั้นจากประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องภาพลักษณ์ของตนเอง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าภาพลักษณ์ของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และการส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรือไม่ อย่างไร

จากการรวบรวมงานวิจัย และ แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ ภาพลักษณ์ของตนเอง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าตัวแปรทั้ง 3 มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากองค์กรของ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ จึงสนใจที่จะทำการศึกษาเนื่องจาก

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน และสามารถส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน ของพนักงานในองค์กร

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าในความเป็นจริง ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานที่มาจากการจ้างงานในลักษณะพนักงานประจำ หรือ พนักงานจัดจ้างจากภายนอก ย่อมต้องการความยุติธรรมจากองค์กรเหมือนกัน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานจัดจ้างจากภายนอกความยุติธรรมในองค์กรน่าจะส่งผลอย่างสูงต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน เนื่องจากพนักงานจัดจ้างจากภายนอกส่วนใหญ่ น่าจะมีความรู้สึกว่าองค์กรไม่ยุติธรรมกับตนเองตนเองในหลายๆด้าน เมื่อมีการเปรียบเทียบกับพนักงานประจำไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่าตอบแทน สวัสดิการ การคำนึงถึงสิทธิประโยชน์อื่นๆ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรดังกล่าว

2. ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

จากงานวิจัยที่รวบรวมมา ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และ การตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานในองค์กร

เหตุผลในการทำงานเดียวกันกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เนื่องจากพนักงานจัดจ้างจากภายนอกส่วนใหญ่ น่าจะมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำกว่าพนักงานประจำ เพราะคิดว่าองค์กรไม่ยุติธรรมกับตนเอง เมื่อมีการเปรียบเทียบกับพนักงานประจำไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ

คำตอบแทน สวัสดิการ การคำนึงถึงสิทธิประโยชน์อื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรดังกล่าวกับพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ เนื่องจาก จากเหตุเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมจะส่งผลต่อเรื่องมายังความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เพราะพนักงานจัดจ้างจากภายนอกรู้สึกว่าจะได้รับความยุติธรรมในระดับต่ำจึงทำให้ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองต่ำลงไปด้วย

3.ภาพลักษณ์ของตนเอง

ผู้วิจัยคิดว่าภาพลักษณ์ของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เนื่องจาก ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ของพนักงานประจำ กับพนักงานจัดจ้างจากภายนอก มีค่อนข้างชัดเจน โดยอ้างอิงมาจากแนวคิดของ Kenneth E. Boulding (1975, p.91) และ ตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก หรือ โดยการสังเกตจากพฤติกรรมของพนักงานกลุ่มดังกล่าว เช่น พฤติกรรมการแบ่งกลุ่มของพนักงาน หรือ การให้ความร่วมมือด้านต่างๆกับทางองค์กร เป็นต้น ในความเห็นของผู้วิจัย ภาพลักษณ์ของพนักงานประจำอาจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานมากนัก แต่สำหรับพนักงานจัดจ้างจากภายนอก เมื่อมีการเปรียบเทียบกับพนักงานประจำและเห็นความแตกต่างในหลายๆประเด็น อาจส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จนอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานดังกล่าวได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรดังกล่าว

สำหรับพนักงานประจำภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จนอาจส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกได้ในกรณีที่พนักงานมีความคิดว่าถ้าได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง หรือ เป็นที่ยอมรับในสังคม พนักงานจะมีภาพลักษณ์ที่ดี และ อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น

สำหรับสมมติฐานการวิจัย จากงานวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น และ ข้อสังเกตที่พบในองค์กร ผู้วิจัยขอให้เหตุผลบางประการสำหรับแนวคิดในการตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

จากงานวิจัยของ ชมินกี โครปานซาโน และ รัฟฟ์ (Schminke, Cropanzano and Rupp, 2002, pp.881-905) พบว่า โครงสร้างองค์การแบบรวบอำนาจ มีสายชั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจน จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมทั้งด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากลักษณะโครงสร้างองค์การแบบรวบอำนาจ มีสายชั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจน พนักงานจะไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใดๆในองค์กร (Schminke, Ambrose and Cropanzano, 2000, pp.294-304) ซึ่งถ้าพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานจัดจ้างจากภายนอกกับพนักงานประจำเราจะพบว่า พนักงานจัดจ้างจากภายนอกจะมีการบริหารจัดการแบบรวบอำนาจค่อนข้างชัดเจนกว่าพนักงานประจำ เนื่องจาก

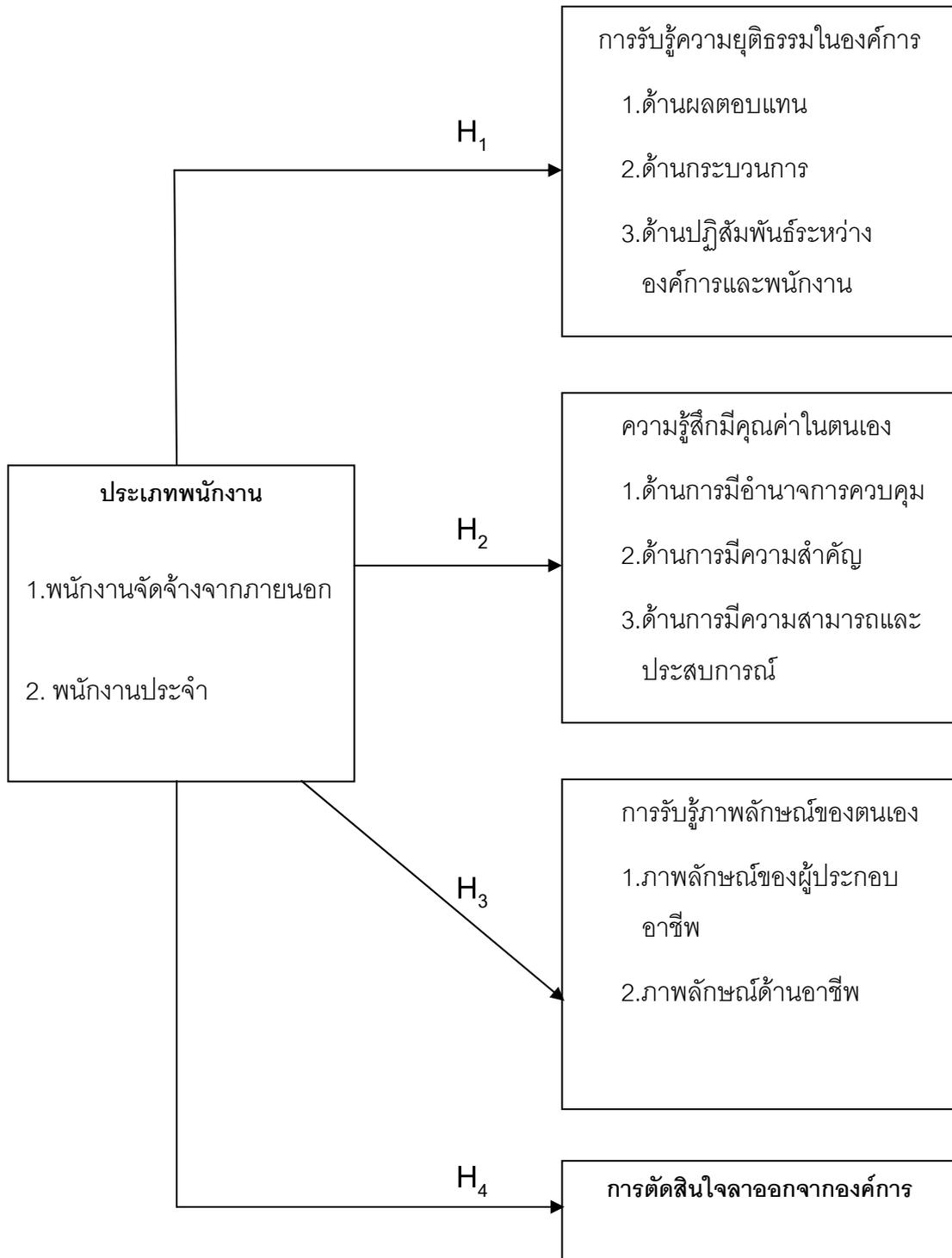
พนักงานจัดจ้างจากภายนอกจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใดๆในองค์การน้อยกว่าพนักงานประจำ เช่น กระบวนการในการพิจารณาค่าตอบแทน เป็นต้น ดังนั้นพนักงานจัดจ้างจากภายนอกจึงอาจรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างจากพนักงานประจำ สำหรับในประเด็นความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและภาพลักษณ์ของตนเอง เนื่องจากพนักงานจัดจ้างจากภายนอก และ พนักงานประจำ ซึ่งมีสภาพการจ้างงานแตกต่างกันจึงอาจมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และ ภาพลักษณ์ของตนเองแตกต่างกัน ตามงานวิจัยของไทเลอร์ และ บราเดอร์ (Tyler and Blader, 2002, pp.813-838) ที่พบว่าเมื่อบุคคลเป็นสมาชิกของกลุ่มก็จะมี การประเมินสถานะตนเองตามมาตรฐานที่ตนเองตั้งไว้ และการเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งการประเมินก็จะส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Brockner, et al., 2003, pp.51-68) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การตัดสินใจลาออกของพนักงาน (ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา , 2543) ภาพลักษณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (พูนพิลาศ โรจนสุพจน์, 2541 อ้างถึงใน อารยา อินทรวรานนท์, 2547) และ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากงาน (สิตา เพ็ชรพิจิตร, 2542) จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐาน ในการวิจัย ดังนี้

- | | |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1 | พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างกัน |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 | พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 | พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการแตกต่างกัน |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 | พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานแตกต่างกัน |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2 | พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองแตกต่างกัน |
| สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 | พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการมีอำนาจในการควบคุมแตกต่างกัน |

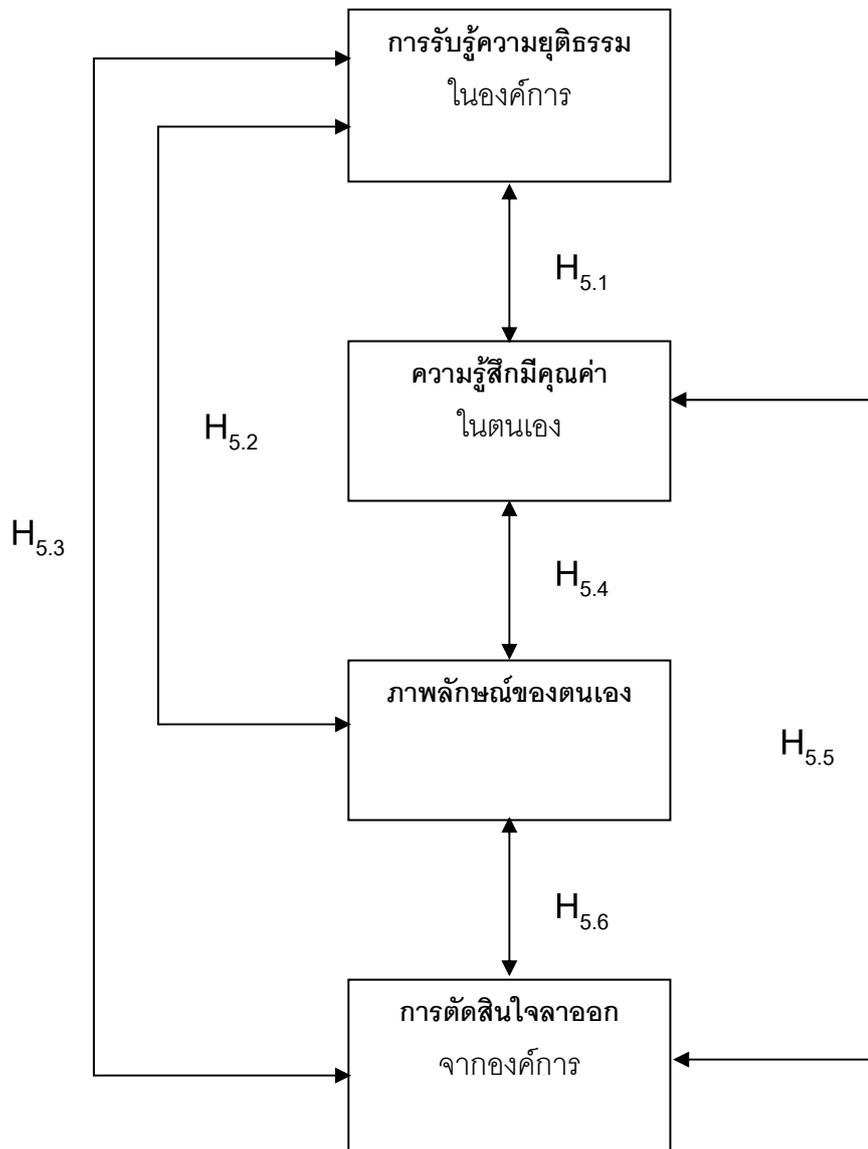
- สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการมีความสำคัญแตกต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการมีความสามารถ และ ประสิทธิภาพ แตกต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของตนเองแตกต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพแตกต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ด้านอาชีพแตกต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พนักงานที่สภาพการจ้างงานแตกต่างกันมีการตัดสินใจลาออกจากองค์การแตกต่างกัน
- สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง และการตัดสินใจลาออกจากองค์การ 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 ความรู้สึก
มีคุณค่าในตนเอง ภาพลักษณ์ของตนเอง และ การตัดสินใจ
ลาออกจากองค์การ ของพนักงานประจำ
- สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความรู้สึก
มีคุณค่าในตนเอง
- สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์
ของตนเอง
- สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ
ลาออกจากองค์การ
- สมมติฐานการวิจัยที่ 6.4 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของ
ตนเอง
- สมมติฐานการวิจัยที่ 6.5 ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ
ลาออกจากองค์การ
- สมมติฐานการวิจัยที่ 6.6 ภาพลักษณ์ของตนเองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออก
จากองค์การ

ภาพที่ 2.5
 กรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อทดสอบความแตกต่าง
 ระหว่างพนักงานจัดจ้างจากภายนอก กับ พนักงานประจำ



ภาพที่ 2.6
 กรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
 ของพนักงานจัดจ้างจากภายนอก



ภาพที่ 2.7
 กรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
 ของพนักงานประจำ

