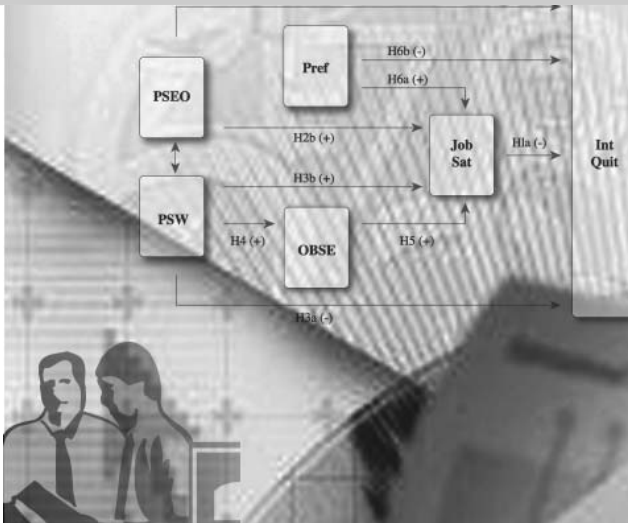


ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจ ในงานของพนักงาน

Outsourcing*



[บทคัดย่อ]

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุเพื่อทำนายความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing ตัวแปรทำนายคือ ความชอบในงาน Outsourcing ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ (OBSE) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง และการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสองตัวแปรหลังนี้พบว่า เป็นภาวะสันนิษฐานที่แตกต่างกัน และทำนายตัวแปรในแบบจำลองได้แตกต่างกัน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้างทำนายความตั้งใจลาออกได้ดี ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีกว่า

The objective of this research study is to build a causal model predicting intention to quit and job satisfaction among outsourcing workers. Predictor variables in the model are preference for outsourcing jobs, organizational based self-esteem, perceived support from employer organization (PSEO), and perceived support from the workplace (PSW). PSW and PSEO are different hypothetical constructs. PSW better predicts job satisfaction, while PSEO better predicts intention to quit.

* ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณบริษัท โพรเกรส เอชอาร์ จำกัด สำหรับทุนวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.กุลยา เดชอิทธิรัตน์ และอาจารย์ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ สำหรับคำแนะนำที่มีค่าอย่างยิ่ง หากมีข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำประการใดกรุณานำมาได้ที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือที่ armond.s@chula.ac.th

ความนำ

การจ้างงานในโลกยุคปัจจุบันมีลักษณะที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การจ้างพนักงานชั่วคราว การจ้างงานเป็นโครงการ การทำงานทางไกล (Tele-Working) การจ้างงานเป็นสัญญา และ การจ้างงานไม่เต็มเวลา (Part - Time Worker) เป็นต้น ซึ่งเรียกรวมๆ กันว่าการ Outsourcing หรือ Externalization งาน IT เป็นงานแรกที่มีการจ้างงานในลักษณะนี้และได้นำไปใช้กับงานอื่นๆ อีกมาก (Greaver II, 1999) ซึ่งก็มีข้อดีหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เสริมกลยุทธ์ให้เข้มแข็ง ลดต้นทุน และช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น (Fierman & Hadjian, 1994; Kakabadse & Kakabadse, 2002; Kalleberg, Reynolds & Marsden, 2003) แต่ก็มีข้อเสียเช่นกัน จากการสำรวจพบว่าพนักงาน Outsourcing กว่าร้อยละ 77 ทำงานในลักษณะดังกล่าวด้วยความไม่สมัครใจและมองว่าตนได้รับการว่าจ้างต่ำกว่าที่ควรได้รับ (Underemployed) นอกจากนี้กว่าร้อยละ 79.8 มีความตั้งใจที่จะมองหางานประจำทำในอนาคต ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing เหล่านี้อยากลาออกจากงาน (Feldman, Doeringhaus & Turnley, 1994) และการลาออกนี้ย่อมนำมาซึ่งการสูญเสียหลายประการ เช่น งานไม่มีความต่อเนื่อง การวางแผนการผลิตไม่ได้ดี ทำให้เกิดต้นทุนในการสรรหาคัดเลือก ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่รับเข้ามาทดแทน เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นมหาศาลสำหรับองค์กร (Allaux, 1995; Cascio, 1998; Tziner & Birati, 1996) จึงเป็นการสมควรที่จะศึกษาเรื่องการลาออก



แม้ว่าในอดีตที่ผ่านมาการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกมาอย่างต่อเนื่องทั้งในต่างประเทศ (Hom & Griffeth, 1995; Johns, 2001; March & Simon, 1958; Mobley, 1982; Mobley, Horner, & Hollingsworth, 1978) และในประเทศไทย (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2533; และ จุรีพร กาญจนการุณ, 2536) แต่การศึกษาส่วนใหญ่จะศึกษากับพนักงานประจำเกือบทั้งหมด ในขณะที่การศึกษากับพนักงาน Outsourcing ซึ่งเป็นแนวโน้มใหม่ในการว่าจ้างงานยังมีผู้ศึกษาไม่มากนัก ทั้งนี้การศึกษาดังกล่าวน่าจะช่วยให้องค์การที่ทำหน้าที่ Outsourcing สามารถทำหน้าที่ได้ดีมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของการศึกษานี้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก ต่างก็เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาเรื่องการลาออก (Griffeth, Hom & Gaertner, 2000; Maertz & Campion, 1998) ดังนั้นการศึกษาระดับปริญญาที่สัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing และสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุน่าจะช่วยให้เกิดความเข้าใจ อธิบาย และทำนายการลาออกได้ดียิ่งขึ้น อันเป็นวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ และผลการวิจัยน่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพ ลดและควบคุมการลาออกของพนักงาน Outsourcing ได้ดียิ่งขึ้น

ความตั้งใจลาออกในฐานะของตัวแปรสื่อระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออก

ความตั้งใจลาออกหมายถึงความคิด (Cognition) เกี่ยวกับการลาออกจากองค์กรของพนักงานโดยสมัครใจ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของ ความคิด ความรู้สึก เกี่ยวกับการลาออกและความพยายามหางานใหม่ เป็นต้น การศึกษาในอดีตจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าความตั้งใจลาออกสามารถทำนายการลาออกได้ดีในหลายอาชีพ เช่น พนักงานโรงพยาบาล (Mobley et al., 1978) และผู้บริหาร (Mitchell, 1981) ผลการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis) พบว่าความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญ (Griffeth et al., 2000) ดังนั้นการศึกษาระดับปริญญาที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกน่าจะช่วยให้สามารถอธิบายการลาออกได้ดีมากขึ้นซึ่งตัวแปรหนึ่งที่อธิบายความตั้งใจลาออกได้ดีคือความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานในฐานะตัวกำหนดและตัวแปรสื่อของความตั้งใจลาออก

ความพึงพอใจในงานคือ ระดับความมากน้อยที่พนักงานรับรู้และคิดเกี่ยวกับงานของตน ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินงานโดยรวมหรือการประเมินงานในด้านต่างๆ ว่าตนพึงพอใจมากแค่ไหน อันได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน

การเจริญเติบโต และความมั่นคงในงาน เป็นต้น (Spector, 2003) ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย ยิ่งมีโอกาสที่พนักงานจะลาออกมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษากันจำนวนมากก็พบเช่นนั้น (Crampton & Wagner, 1994; Dickter, Roznowski & Harrison, 1996) ผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณจำนวนหลายชิ้นที่พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงาน (Carsten & Spector, 1987; Griffeth et al., 2000) จึงนำไปสู่สมมุติฐานว่า

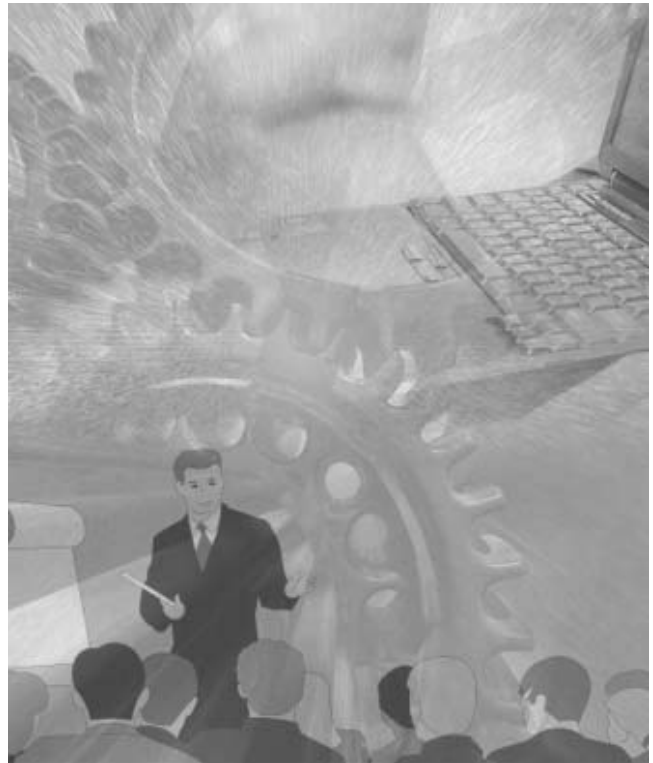
สมมุติฐานที่ 1a: ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานที่ 1b: ความพึงพอใจในงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

และจากการทบทวนวรรณกรรมได้ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างตัวแปรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวแปรด้านองค์การ ตัวแปรด้านความโน้มเอียงส่วนบุคคลไปยังความตั้งใจลาออก (Hulin, 1991; Hulin, Roznowski & Hachiya, 1985; Judge, Parker, Colbert, Heller & Ilies, 2001) ซึ่งทฤษฎีหนึ่งที่ช่วยอธิบายตัวแปรด้านองค์การได้ดีคือทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory)

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะได้พัฒนาทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organization Support Theory) ซึ่งมีความสำคัญว่าทั้งพนักงานและผู้ว่าจ้าง (องค์การ) ต่างก็ใช้หลักการต่างตอบแทนในความสัมพันธ์ระหว่างกัน การปฏิบัติต่อกันในทางที่ดีย่อมนำไปสู่การต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน และจะยังประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย เขาได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาอธิบายด้วยภาวะสันนิษฐานที่เรียกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support: POS) ซึ่งหมายถึงระดับของความเชื่อโดยรวมที่พนักงานมีต่อองค์การว่าองค์การได้ให้คุณค่าและความสำคัญต่อสิ่งที่พนักงานได้ทำให้กับองค์การและมีความเป็นห่วงดูแลความเป็นอยู่ดีในด้านต่างๆ ของพนักงานมากน้อยเพียงใด (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986) โดยอธิบายว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ก็จะเกิดความรู้สึกมีภาระผูกพันทางใจ (Felt Obligation) และมีความรู้สึกทางบวก (Positive Mood) และนำไปสู่เจตคติต่อองค์การในทางบวก เช่น เกิดความรู้สึกผูกพันใจมั่นต่อองค์การ (Affective Commitment) และมีพฤติกรรมถอนตัว (Withdrawal Behavior) จากองค์การลดลง เป็นต้น (Eisenberger, Armeli, Rexwingkel, Lynch & Rhoades, 2001; Rhoades & Eisenberger, 2002) ผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณพบว่า POS มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และมีความ



สัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยไอเซนเบอร์เกอร์ได้อธิบายว่าพนักงานที่มี POS สูงจะมีความน่าจะเป็นที่จะหางานใหม่น้อยกว่า ทั้งนี้การได้รับการสนับสนุนทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์การและเสริมอัตลักษณ์ทางสังคมของตน ในขณะที่พนักงานที่ไม่ได้รับการสนับสนุนก็จะหางานอื่นและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การทั้งนี้จะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (Eisenberger, Fasolo & Davis-LaMastro, 1990)

อย่างไรก็ตาม POS ไม่น่าจะเหมาะสมกับงาน Outsourcing ซึ่งมีองค์การที่เกี่ยวข้องสองฝ่ายคือองค์การที่ทำหน้าที่ Outsourcing (ผู้ว่าจ้าง) และองค์การที่พนักงานต้องไปปฏิบัติงานด้วย สององค์การนี้มีผลต่อพนักงานแตกต่างกัน ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่ในการสรรหาและคัดเลือก การทำสัญญาจ้างงาน การปฐมนิเทศ และการจ่ายค่าตอบแทน ในขณะที่ฝ่ายหลังทำหน้าที่สอนงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเป็นหัวหน้างาน และอื่นๆ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะแยกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกมาเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผู้ว่าจ้าง (Perceived Support from Employer Organization: PSEO) และการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน (Perceived Support from the

Workplace: PSW) ซึ่งจะช่วยให้สะท้อนความเป็นจริงของงาน Outsourcing ได้ดียิ่งขึ้น โดยตัวแปรทั้งสองได้ดัดแปลงมาจาก POS ของไอเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger et al., 1986) และการศึกษาในมุ่งศึกษาผลของ PSEO และ PSW ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกซึ่งน่าจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่วรรณกรรมของ POS และการลาออกของพนักงาน Outsourcing ได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้เราตั้งสมมุติฐานที่ 2 และ 3 ว่า



พัฒนาขึ้นมาจากการที่พนักงานได้ผ่านการมีประสบการณ์ต่างๆ ในองค์การ ซึ่งการพัฒนานี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมและเจตคติที่เกี่ยวข้องในองค์การ และในภายหลังคานัน (Kahn, 1993) ได้อธิบายว่าการที่พนักงานได้รับความสนับสนุนหรือการได้รับการดูแลซึ่งกันและกันจะช่วยให้พนักงานเสริมสร้างความสามารถในการทำหน้าที่ตามบทบาทได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยิ่งองค์การมีการดูแลหรือสนับสนุนเพื่อเติมเต็มความต้องการของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 2a: PSEO มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานที่ 2b: PSEO มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 3a: PSW มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานที่ 3b: PSW มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สนับสนุนความสนใจของแต่ละคนอย่างเต็มที่ และให้คุณค่าในสิ่งที่พนักงานได้ทำให้แก่องค์การมากขึ้นเท่าใดแล้ว ยิ่งมีโอกาสทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-worth) นอกจากนี้ยังพบว่า การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์การ (Organization Care) จะช่วยพัฒนา OBSE พนักงานที่มีประสบการณ์ที่ดีจะเกิดความเชื่อเกี่ยวกับตนเองว่าตนมีคุณค่าและค่อยๆ พัฒนา OBSE ให้เกิดขึ้น (McAllister & Bigley, 2001) ซึ่งนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานข้อที่ 4 ว่า

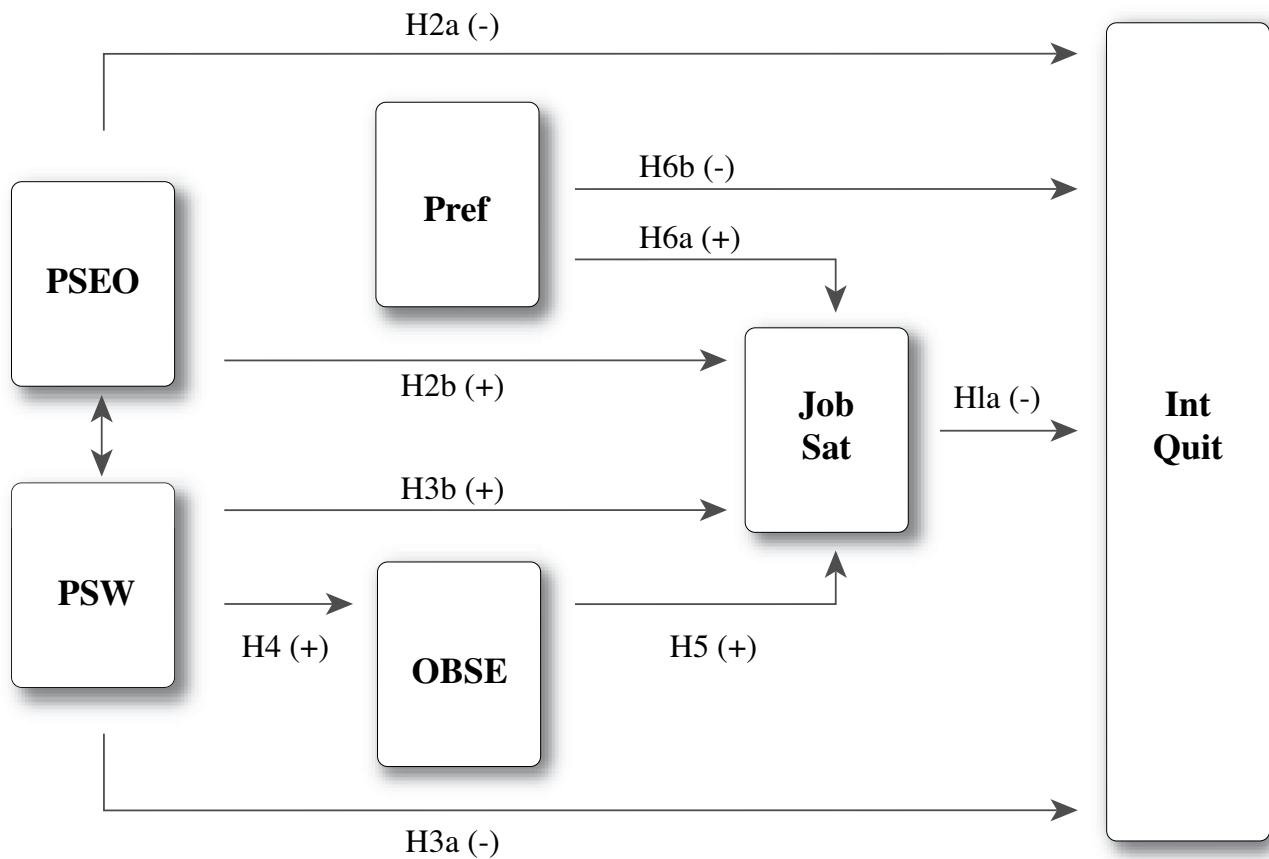
สมมุติฐานที่ 4: PSW มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OBSE

ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การในฐานะของตัวแปรสื่อระหว่าง POS และความพึงพอใจในงาน

POS มีความสัมพันธ์กับการทำงานค่อนข้างมาก แต่งานวิจัยที่ศึกษาผลกระทบระหว่าง POS กับผลลัพธ์ในการทำงานยังคงมีอยู่น้อยมาก (Eisenberger et al., 2001) ตัวแปรหนึ่งที่น่าจะทำหน้าที่ตัวแปรสื่อระหว่าง POS กับผลลัพธ์ของงานได้ดีคือความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ (Organizational Based Self Esteem: OBSE) หมายถึงระดับความรู้สึกที่พนักงานได้รับรู้คุณค่าของตนเองในบริบทขององค์การที่ตนทำงานอยู่ว่าตนมีความหมาย มีคุณค่า มากเพียงใด พนักงานที่มี OBSE สูงจะรับรู้ตนเองว่าตนมีคุณค่า ได้รับความไว้วางใจและได้รับการยอมรับและมีส่วนร่วมต่างๆ กับองค์การ (Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า OBSE จะเกิดการ

งานของซึ่งและคณะพบว่า OBSE เป็นตัวแปรสื่อระหว่าง POS กับเจตคติและพฤติกรรมองค์การอื่นๆ เช่น ความผูกพันองค์การ และผลการปฏิบัติงาน (Chen, Aryee & Lee, 2005) และการที่พนักงานมี OBSE สูงจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่สูงเช่นกัน โดยที่การที่พนักงานเห็นคุณค่าของตนในองค์การจะทำให้พนักงานเกิดการ Internalization และเกิดการตอบสนองต่อความต้องการของตน อันจะยังผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Pierce et al., 1989) ซึ่งนำไปสู่สมมุติฐานข้อที่ 5 ว่า

สมมุติฐานที่ 5: OBSE มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน



แผนภาพที่ 1 แบบจำลอง (Hypothetical Model) ของงานวิจัยนี้

- Pref = ความชอบในการทำงาน
- Outsourcing Job sat = ความพึงพอใจในงาน
- OBSE = ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ
- Int Quit = ความตั้งใจลาออก
- PSW = การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน
- PSEO = การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง

ความชอบในการทำงาน Outsourcing (Preference for outsourcing job)

อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องการลาออกที่มีความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรหลักนั้น ได้รับการจำแนกว่าเป็นแบบจำลองการถอนตัว (Withdrawal model) ในขณะที่อีกแบบจำลองหนึ่งเรียกว่าแบบจำลองความโน้มเอียงของบุคคล (Dispositional Model) ซึ่งจะศึกษาผลของตัวแปรที่เป็นความแตกต่างระหว่างเพื่อทำนายการลาออก (Johns, 2001) และ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสมัครใจ (Voluntary) การได้มีโอกาสเลือกเอง (Self selection) ความชอบ (Preference) และความสอดคล้องระหว่างสถานภาพการทำงาน (Work Status Congruence) มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับการลาออก ความตั้งใจลาออก และความพึงพอใจในงาน และจากงานวิจัยในอดีตตัวแปรเหล่านี้มีอำนาจในการทำนายที่ค่อนข้างสูง (ได้แก่งานของ Armstrong-Stassen, Al-Ma'aitah, Cameron & Horsburgh, 1998; Ellingson, Gruys & Sackett, 1998; Feldman et al., 1994; Feldman, Doeringhaus & Turnley, 1995; Krausz, Brandwein & Fox, 1995) ตัวแปรทั้งหมดนี้คล้ายกันกับการกำหนดด้วยตนเอง (Self determination) ในทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง (Self Determination Theory: SDT) ของดีซีและไรอัน (Deci & Ryan, 1985) ซึ่งกล่าวว่าสำหรับพฤติกรรมที่มีความเป็นอิสระในตน มนุษย์จะรู้สึกว่าตนมีประสบการณ์ที่สามารถจะเลือกเองได้ มีทางเลือก และทำอย่างที่ตนเองต้องการ เพราะตนเห็นความสำคัญของพฤติกรรมที่

ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing

ตนต้องทำ จึงได้ทำพฤติกรรมนั้น และจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจที่เป็นอิสระในตน (Autonomous Motivation) และทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีสมรรถนะ (Competence) มีความพึงพอใจที่จะทำและไม่เลิกล้มความตั้งใจลงไปโดยง่าย ซึ่งทฤษฎีนี้จะช่วยอธิบายได้ว่าทำไมคนเราหากได้ทำงานที่เราเลือกเอง สัมผัสหรือชอบมากกว่า เราจะมี ความพึงพอใจมากกว่า มีความตั้งใจที่จะทำงานไปยาวนานกว่า และงานน่าจะได้ผลดีกว่าเช่นกัน

ในการวิจัยนี้ได้พัฒนาภาวะสันนิษฐาน ความชอบในการทำงาน Outsourcing (Preference for Outsourcing Job) ขึ้นมาเอง โดยอาศัยแนวคิดของเอลลิงสันและคณะ (Ellingson et al., 1998) และทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเองเป็นพื้นฐาน (Deci & Ryan, 1985) เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงาน Outsourcing และจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานข้อที่ 6

สมมติฐานที่ 6a: ความชอบในการทำงาน Outsourcing มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 6b: ความชอบในการทำงาน Outsourcing มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน Outsourcing จำนวน 712 คน ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งและบริษัทลูกในเครือ โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ทุกคน ได้รับกลับคืนมาจำนวน 615 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response rate) เท่ากับร้อยละ 86.37 แต่มีแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมควรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ 550 ฉบับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (79.50 %) และโสด (93.30 %) มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปี (65.07 %) มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี เกือบกึ่งหนึ่ง (49.39 %) และอีกส่วนหนึ่งมีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี (41.90 %) ซึ่งมีอายุงานค่อนข้างน้อยมาก จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ (81.50 %) จบการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์และธุรกิจมากกว่าครึ่งหนึ่ง (55.70 %) และปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ กัน อย่างไรก็ตามเมื่อวิเคราะห์ไม่พบว่าตัวแปรเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาแต่อย่างใด (ผู้สนใจสามารถขอข้อมูลได้)

การวัด

ความพึงพอใจในงาน แปลจาก Job Diagnostic Survey: JDS (Hackman & Oldham, 1975) ซึ่งเป็นมาตร 7 อันตรภาค ประกอบด้วยมาตรวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม (5 ข้อ) การเจริญเติบโต

(4 ข้อ) ความมั่นคงในงาน (2 ข้อ) การจ่ายค่าตอบแทน (2 ข้อ) เพื่อนร่วมงาน (3 ข้อ) และการบังคับบัญชา (3 ข้อ) รวม 19 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละมาตรมีค่าเท่ากับ .82, .77, .86, .84, .65, และ .86 ตามลำดับ

ความพึงพอใจกับงาน Outsourcing (Satisfaction with Outsourcing Job) มีเพียง 1 ข้อโดยให้ประเมินว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานในฐานะของพนักงานภายนอก (Outside Worker) อันเป็นคำที่ใช้เรียกพนักงาน Outsourcing ในหน่วยงานที่ศึกษา โดยใช้มาตรแบบอันตรภาค 7 ระดับ จาก (1) ไม่พึงพอใจเลย จนถึง (7) พึงพอใจมาก

ความตั้งใจลาออก (Intention to Quit) พัฒนาขึ้นมาเอง โดยดัดแปลงข้อจากแบบวัดความตั้งใจลาออกของจอร์จ กานูจ-การุณ (2536) และของมิทเชลล์ (Mitchell, 1981) จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยเป็นข้อที่มีคำตอบแบบ 7 อันตรภาค จากไม่เห็นด้วยเลย (1) จนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (7) ตัวอย่างได้แก่ ฉันวางแผนที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้ไปเรื่อยๆ เป็นต้น ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .90 การตรวจความตรงทำโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบแอลฟา หมุนแกนด้วยวิธีวาริแมกซ์ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่ามาตรมีเพียงองค์ประกอบเดียว และอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 62.17

ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร (Organizational Based Self Esteem: OBSE) แปลจากมาตรของ เพียร์ซและคณะ (Pierce & Gardner, 2004) ซึ่งมีข้อจำนวน 10 ข้อและเป็นมาตรแบบ 7 อันตรภาค จาก (1) ไม่เห็นด้วยเลย จนถึง (7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง (Perceived Support from Employer Organization: PSEO) และ การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน (Perceived Support from the Workplace: PSW) ได้พัฒนาขึ้นมาเอง โดยนำแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับพนักงาน Outsourcing เป็นมาตรวัดแบบรวมการประมาณค่าแบบ 7 อันตรภาค จาก (1) ไม่เห็นด้วยเลย จนถึง (7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 7 และ 8 ข้อ ตามลำดับ และได้นำมาทดลองกับพนักงาน Outsourcing ของบริษัทในเครือของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 70 คน และทำการวิเคราะห์รายข้อ สำหรับมาตรวัด PSEO พบว่ามีข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อ 6 ข้อ ตัวอย่างได้แก่ เมื่อท่านมีปัญหาท่านสามารถปรึกษา

หาหรือกับเจ้าหน้าที่ของ X ได้ เป็นต้น ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84 ความตรงของมาตรได้รับการตรวจสอบโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบแอลฟา พบว่าข้อทั้ง 6 ข้อ มีองค์ประกอบเดียวทั้งในกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองมาตรและกลุ่มตัวอย่างจริง (โดยอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 46.85 และ 47.52) สำหรับมาตรวัด PSW พบว่ามีข้อที่ผ่านการวิเคราะห์รายข้อ 7 ข้อ ตัวอย่างได้แก่ ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหน่วยงานต้นสังกัดที่ปฏิบัติงานดีพอสมควร เป็นต้น ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าข้อทั้ง 7 ข้อ มีองค์ประกอบเดียวทั้งในกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองมาตรและในกลุ่มตัวอย่างจริง (อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 55.97 และ 53.85) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบช่วยยืนยันความตรงตามภาวะสันนิษฐานของมาตรได้ตามที่ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ได้รายงานผลการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้งเชิงบุกเบิกและเชิงยืนยันของ Survey of Perceived Organization Support: SPOS ทั้งฉบับเต็มและฉบับย่อในงานวิจัยต่อๆ มา ต่างก็ได้องค์ประกอบเดียวทั้งสิ้น

ความชอบในการทำงาน Outsourcing (Preference for Outsourcing Job) สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อจำนวน 3 ข้อ คือ ฉันมีความเต็มใจที่จะทำงานเป็นพนักงานภายนอก (Outside Worker) ฉันเลือกที่จะทำงานเป็นพนักงานภายนอก และฉันคิดว่างานที่มีลักษณะเป็นพนักงานภายนอก เป็นงานที่มีความเหมาะสมกับฉัน มาตรเป็นมาตรแบบรวมการประมาณค่าแบบ 7 อันดับภาค จาก (1) ไม่แน่นอนเลย จนถึง (7) แน่ใจมาก ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .91 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าข้อทั้ง 3 ข้อ มีเพียงองค์ประกอบเดียว และอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 75.94 เมื่อนำมาตรที่สร้างขึ้นนี้ไปหาความสัมพันธ์กับมาตรเหตุผลในการทำงานชั่วคราว (Ellingson et al., 1998) พบว่าคะแนนจากมาตรความชอบในการทำงาน Outsourcing มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบความสมัครใจ ($r = .40, p < .01$) ซึ่งช่วยยืนยันความตรงตามภาวะสันนิษฐานของมาตรที่สร้างขึ้นในการวิจัยนี้เช่นเดียวกัน

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด

ตัวแปร	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. ความตั้งใจลาออก	40.11	10.49	.87												
2. ความพึงพอใจในงานรวม 6 ด้าน	72.95	17.04	-.62	.87											
3. ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป	18.73	5.85	-.63	.78	.77										
4. ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน	4.87	2.87	-.57	.67	.48	.85									
5. ความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทน	4.50	2.69	-.58	.62	.45	.54	.85								
6. ความพึงพอใจต่อการเจริญเติบโต	15.53	4.95	-.46	.87	.59	.51	.42	.72							
7. ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน	15.02	3.05	-.15	.60	.26	.25	.14	.52	.63						
8. ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา	14.29	4.29	-.21	.65	.25	.24	.25	.51	.46	.84					
9. ความพึงพอใจกับงาน Outsourcing	2.70	1.55	-.42	.55	.41	.58	.42	.49	.21	.25	-				
10. OBSE	42.29	11.31	-.25	.57	.41	.30	.20	.56	.46	.42	.31	.91			
11. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง	21.83	7.78	-.48	.51	.43	.42	.48	.42	.24	.21	.40	.29	.89		
12. การรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน	26.95	9.61	-.39	.59	.43	.39	.38	.53	.32	.43	.41	.46	.58	.87	
13. ความชอบในการทำงาน Outsourcing	7.69	4.92	-.35	.29	.29	.37	.30	.25	.00	.04	.50	.13	.36	.26	.91

หมายเหตุ N = 490 ค่าในแนวทแยงมุมคือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ค่าสหสัมพันธ์ทุกค่าที่มีค่ามากกว่า .10 มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออก

ความพึงพอใจในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 1a และ 1b

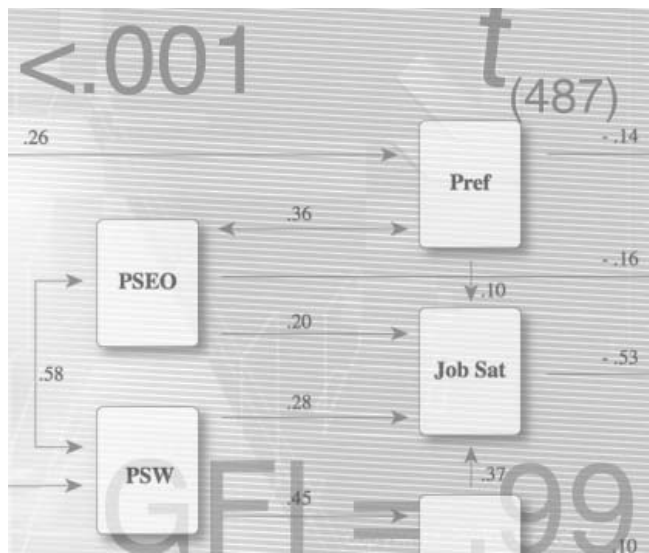
PSEO และ PSW กับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง (PSEO) และการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน (PSW) มีความสัมพันธ์ทางบวก และพบว่า PESO มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ($r = -.48, p < .001$) เช่นเดียวกันกับที่ PSW ($r = -.39, p < .001$) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t_{(487)} = 2.50, p < .01$) ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 2a และ 3a

PSEO และ PSW มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานรวมทั้ง 6 ด้าน ความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป ความมั่นคงในงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเจริญเติบโตเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ความพึงพอใจกับงาน Outsourcing ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 2b และ 3b

OBSE กับ PSW และความพึงพอใจในงาน

OBSE มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ PSW ($r = .46, p < .001$) ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 อย่างไรก็ตามเราพบว่า OBSE ก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ PSEO ด้วยเช่นกัน ($r = .29, p < .001$) ซึ่งแตกต่างกัน ($t_{(487)} = 4.61, p < .001$)



เช่นเดียวกับที่เราพบว่า OBSE มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทั้งความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปและความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

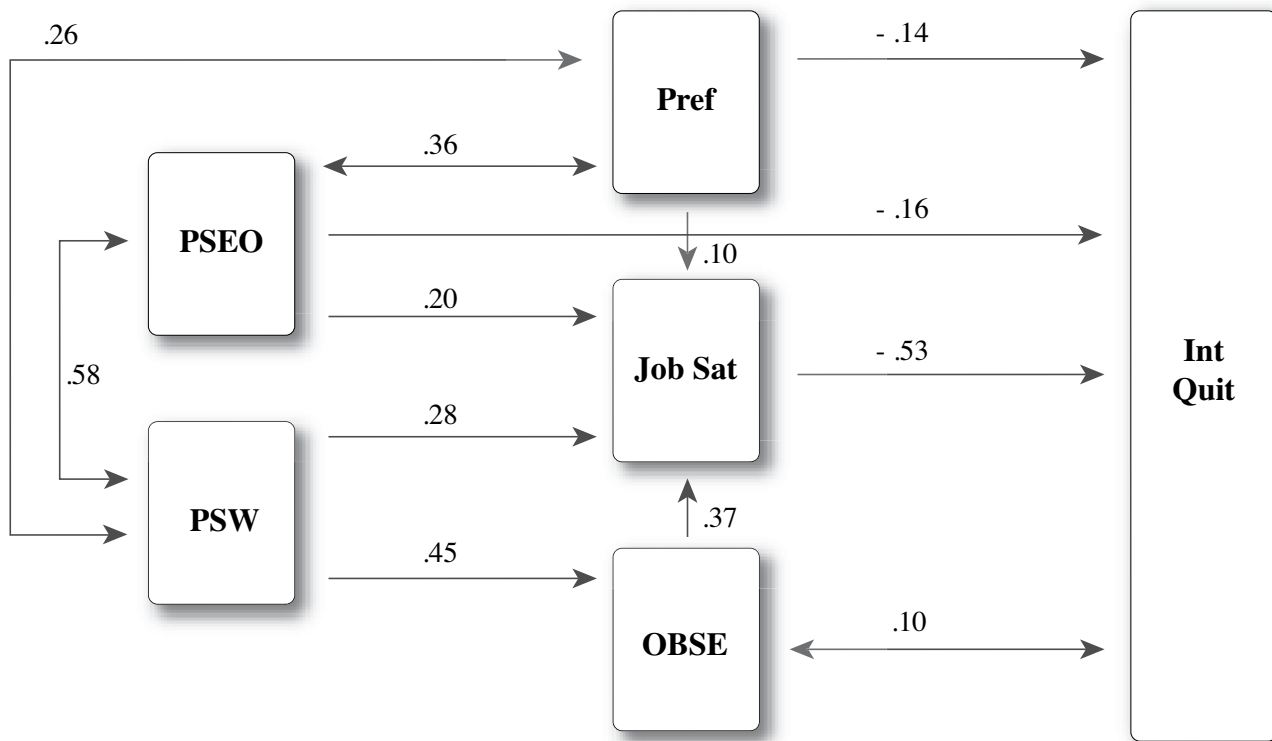
ความชอบในการทำงาน Outsourcing กับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก

ความชอบในการทำงาน Outsourcing มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก ($r = -.35, p < .001$) ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 6b และพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป ความมั่นคงในงาน การจ่ายค่าตอบแทน และการเจริญเติบโต ($r = .25, p < .001$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและการบังคับบัญชา และที่น่าสนใจก็คือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับงาน Outsourcing ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะปฏิเสธสมมติฐานที่ 6

การสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุ

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้สามารถสร้างแบบจำลองเชิงสาเหตุได้ดังแผนภาพที่ 1 ซึ่งแสดงแบบจำลองใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ด้วย LISREL 8.0 (Joreskog & Sorbom, 1996) และดัชนีที่ใช้วัดความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ χ^2 , Goodness of Fit Index: GFI, Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA, CFI: Comparative Fit Index, และ Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI หลังจากได้แบบจำลองที่มีความกลมกลืนดีแล้ว จึงทำการคำนวณผลทางตรง (Direct Effect) ผลทางอ้อม (Indirect Effect) และผลรวม (Total Effect)

ในขั้นต้นได้ทดสอบแบบจำลองตามที่ตั้งสมมติฐานเอาไว้ (Hypothetical Model) อย่างไรก็ตามแบบจำลองไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2_{(3)} = 12.43, p < .01, RMSEA = 0.08, GFI = .99, AGFI = .94, \& CFI = .99$) ซึ่งพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางบางเส้นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หลังจากนั้นได้ทำการปรับแบบจำลองตามวิธีการข้างต้น แบบจำลองขั้นสุดท้ายมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2_{(3)} = 5.65, p = .13, RMSEA = 0.04, GFI = .99, AGFI = .97, \& CFI = .99$) ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐาน (Standardized Path Coefficient) แสดงในแผนภาพที่ 2 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ทุกเส้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



แผนภาพที่ 2 แบบจำลองขั้นสุดท้ายของงานวิจัยนี้ $\chi^2_{(3)} = 5.65, p = .13, RMSEA = 0.04, GFI = .99, AGFI = .97 \& CFI = .99$ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานทุกเส้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 สรุปสมการถดถอยในการวิเคราะห์เส้นทาง

ที่	สมการ	β	R^2
1	ความตั้งใจลาออก		.44
	ความพึงพอใจในงาน	-.53 (-12.54)	
	PSEO	-.16 (-3.93)	
	ความชอบในงาน Outsourcing	-.14 (-3.73)	
2	ความพึงพอใจในงาน		.51
	PSEO	.20 (5.04)	
	OBSE	.37 (10.36)	
	PSW	.28 (6.63)	
	ความชอบในงาน Outsourcing	.10 (2.97)	
3	OBSE		.20
	PSW	.45 (11.19)	

หมายเหตุ N = 490 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสหสัมพันธ์ทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าสถิติทดสอบ t-test

ตารางที่ 3 ผลตรง ผลอ้อม และผลรวมของตัวแปรในงานวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก

ตัวแปร	ความตั้งใจลาออก			ความพึงพอใจในงาน		
	ผลตรง	ผลอ้อม	ผลรวม	ผลตรง	ผลอ้อม	ผลรวม
ความพึงพอใจในงาน	-.53	-	-.53	-	-	-
PSEO	-.16	-.11	-.27	.20	-	.20
PSW	-	-.24	-.24	.28	.17	.45
OBSE	-	-.20	-.20	.37	-	.37
ความชอบในงาน Outsourcing	-.14	-.05	-.19	-.10	-	.10

หมายเหตุ เซลล์ที่ว่างแสดงว่าไม่มีการตั้งสมมุติฐานว่ามีผลกระทบ

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานพร้อมสถิติทดสอบ t และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแสดงในตารางที่ 2 เมื่อต้องการทำนายความตั้งใจลาออกเราพบว่า ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งมีความตั้งใจลาออกลดลง ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้างมากยิ่งมีความตั้งใจลาออกลดลง และยังพนักงานมีความชอบในงาน Outsourcing ยิ่งมีความตั้งใจลาออกลดลง ตัวแปรทั้งสามตัวแปรรวมกันสามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 44 เมื่อต้องการทำนายความพึงพอใจในงานเราพบว่า ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้างมากยิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ยิ่งพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานมากยิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ยิ่งพนักงานเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กรมากยิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น และยังพนักงานมีความชอบในงาน Outsourcing มากยิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น หลังจากนั้นได้ทำการคำนวณผลตรง ผลอ้อม และผลรวมของตัวแปรต่างๆ ในการวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก ดังตารางที่ 3 พบว่า สำหรับความตั้งใจลาออกแล้ว ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง รองลงมาคือการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน รองลงมาคือความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร และท้ายที่สุดความชอบในงาน Outsourcing สำหรับความพึงพอใจในงานแล้ว พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานมีผลกระทบโดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์กร รองลงมา

คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง และท้ายที่สุดความชอบในงาน Outsourcing

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกได้ดี โดยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกที่สูงมาก ซึ่งพอจะอธิบายได้ว่า สำหรับพนักงาน Outsourcing ซึ่งไม่มีภาระผูกพันใดๆ ในระยะยาวกับผู้ว่าจ้างเนื่องจากการทำสัญญาจ้างแบบปีต่อปี ประกอบกับงานที่พนักงาน Outsourcing ทำ มักเป็นงานที่ไม่มี ความก้าวหน้า เป็นงานที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก (Core Business) ขององค์กร มักเป็นงานที่ไม่มั่นคง และมีความเจริญเติบโตในงานน้อย ดังนั้นหากพนักงาน Outsourcing รู้สึกว่าตนไม่พึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่แล้ว ความตั้งใจลาออกจึงมีสูงและพร้อมที่จะลาออกไปได้ทันทีหากมีโอกาสและจังหวะที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ไม่ได้ศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น การมีงานอื่นให้เลือกในตลาดแรงงาน หรือการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ในการหางานใหม่ ซึ่งนำศึกษากับกลุ่มพนักงาน Outsourcing ในอนาคตต่อไป

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง (PSEO) และการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงาน (PSW) มีความสัมพันธ์กันเองในระดับปานกลาง และสามารถทำนายตัวแปรต่างๆ

ได้แตกต่างกัน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเป็นภาวะสันนิษฐาน (Hypothetical Construct) ที่แตกต่างกัน โดยพบว่า PESO มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกมากกว่า PSW อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ PSW มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานมากกว่า PSEO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน เมื่อมีการวิเคราะห์เส้นทางและดำเนินการแยกผลตรง ผลอ้อม และผลรวมก็พบว่า PSEO มีผลรวมกับความตั้งใจลาออกมากกว่า PSW ส่วน PSW มีผลรวมกับความพึงพอใจในงานมากกว่า PSEO เช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่า PSW มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองในองค์การ (OBSE) มากกว่า PSEO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในแบบจำลองจากการวิเคราะห์เส้นทางก็ไม่พบว่า PSEO มีผลต่อ OBSE แต่อย่างใด ทั้งนี้น่าจะชี้ให้เห็นว่า PSW และ PSEO อธิบายตัวแปรต่างๆ ในแบบจำลองได้แตกต่างกันดังจะได้อภิปรายต่อไป

การที่พนักงาน Outsourcing จะมีความพึงพอใจในงานนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้วยมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้าง เนื่องจากมีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยโดยมีความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นตัวแปรเกณฑ์และมีความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ เป็นตัวแปรพยากรณ์ พบว่าความพึงพอใจในงานต่อการเจริญเติบโตสามารถทำนายความพึงพอใจในงานโดยรวมได้ดีที่สุด เช่นเดียวกับกับที่พบว่า PSW มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานต่อการเจริญเติบโตมากกว่า PSEO ($r = .53 \text{ \& } .42, p < .001$) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t_{(487)} = 3.165, p < .001$) ผลการวิเคราะห์ช่วยสนับสนุนเหตุผลที่ว่า การที่พนักงานจะรู้สึกพึงพอใจในงานจะเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานมากกว่าหน่วยงานผู้ว่าจ้าง โดยสถานที่ปฏิบัติงานมีผลกระทบโดยตรงกับพนักงานมากกว่าโดยเฉพาะในเรื่องของการเจริญเติบโตของพนักงานซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานมาก

นอกจากนี้เรายังพบว่า OBSE ก็ได้รับผลจาก PSW มากกว่า PSEO เช่นกัน ทั้งนี้จะอธิบายได้ว่า การที่พนักงานจะได้รับประสบการณ์ต่างๆ การได้รับความเอาใจใส่ดูแล ซึ่งจะก่อให้เกิดเจตคติที่มีต่อองค์การ ตลอดจนความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์การ ย่อมได้รับอิทธิพลจากสถานที่ปฏิบัติงานมากกว่าองค์กรผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้สถานที่ปฏิบัติงานมีหน้าที่โดยตรงกับการ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้ผลย้อนกลับ ซึ่งน่าจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์การหรือไม่ นอกจากนี้การได้รับการยอมรับ ความเอาใจใส่ดูแล ซึ่งมาจากทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ก็ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อองค์การเช่นเดียวกัน และเรายังพบอีกว่า PSW มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการเจริญเติบโตมากกว่า PSEO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง PSW กับความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานก็แตกต่างกับ PSEO เช่นกัน ($r = .32 \text{ \& } .24, p < .001; t_{(487)} = 2.03, p < .05$) เช่นเดียวกับกับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา ($r = .43 \text{ \& } .21, p < .001; t_{(487)} = 5.87, p < .001$) ซึ่งผลการวิเคราะห์เหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า PSEO และ PSW มีผลต่อ OBSE แตกต่างกันเพราะหน่วยงานทั้งสองทำหน้าที่มีต่อพนักงาน Outsourcing แตกต่างกัน เหตุที่ PSW มีผลต่อ OBSE มากกว่า PSEO เนื่องมาจากสถานที่ปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโต เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานมากกว่า ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสบการณ์ที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์การตามทฤษฎีได้ทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตามเราพบว่า PSEO ทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ดีกว่า PSW ซึ่งอธิบายได้ว่าหน่วยงานผู้ว่าจ้างเป็นผู้ที่กำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผู้ว่าจ้างจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .48 \text{ \& } .38, p < .001; t_{(487)} = 2.77, p < .01$) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพบว่าความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงานเป็นตัวแปรที่ทำนายได้รองลงมา อย่างไรก็ตามเมื่อเราเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง PSW หรือ PSEO กับความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงานเราพบว่า PSEO มีความสัมพันธ์มากกว่าแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .42 \text{ \& } .39, p < .001; t_{(487)} = 0.81, ns.$) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์นี้ น่าจะชี้ให้เห็นว่าสาเหตุประการหนึ่งที่ PSEO สามารถทำนายความตั้งใจลาออกได้มากกว่าเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่กำหนดค่าตอบแทน และการกำหนดค่าตอบแทนนี้ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกที่มากเช่นกัน จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่อธิบายได้ว่าเหตุใด PSEO จึงทำนายความตั้งใจลาออกได้ดีกว่า PSW

สำหรับ OBSE นั้นเราพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน และเป็นตัวแปรสื่อ (Mediating Variable) ของการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานไปยัง

ความตั้งใจลาออกและความพึงพอใจในงานของพนักงาน Outsourcing

ความพึงพอใจในงานเช่นกัน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนและได้รับประสบการณ์อันดีจากหน่วยงานที่ตนทำงานทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การที่พนักงานเห็นคุณค่าของตนในองค์การจะทำให้เขาารู้สึกว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจของตน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการการยอมรับ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือความต้องการทางใจอื่นๆ ก็ตามที่ การที่พนักงานได้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์การโดยแท้จริงก็เป็นดังรางวัลที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานและแน่นอนย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในท้ายที่สุด

สำหรับความชอบในการทำงาน Outsourcing มีผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก ในขณะที่มีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ น่าจะอธิบายได้โดยทฤษฎีการกำหนดด้วยตนเอง (Self Determination Theory: SDT) เมื่อพนักงานได้ทำงานที่เราสามารถเลือกที่จะทำได้ด้วยตนเอง ก็เป็นธรรมดาที่ตัวพนักงานน่าจะมีแรงจูงใจมากกว่า และรู้สึกพอใจมากกว่าที่จะถูกบังคับหรือไม่มีทางเลือกอื่นๆ พนักงานก็อยากจะลาออกน้อยกว่าอย่างไรก็ตามข้อสังเกตที่น่าสนใจก็คือ (หากไม่พิจารณาทิศทาง) แล้วจะพบว่าความชอบในการทำงาน Outsourcing มีผลรวมต่อความตั้งใจลาออกมากกว่าความพึงพอใจในงาน ซึ่งน่าจะอธิบายได้ว่าการจ้างงาน Outsourcing เป็นสิ่งที่ค่อนข้างใหม่ในสังคมไทยที่แต่เดิมคนนิยมงานที่มีความมั่นคง เช่น งานราชการ แม้ว่าในปัจจุบันค่านิยมในการรับราชการอาจจะเป็นสิ่งที่หายไป แต่ความต้องการทำงานที่มีความมั่นคงในคนไทยอาจจะมีมากอยู่พอสมควร ดังนั้นงานที่มีลักษณะเป็นงานชั่วคราวเช่นนี้อาจจะไม่ใช่ที่ปรารถนาของคนไทยมากเท่าใดนัก

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ทำให้เราพบว่าการสนับสนุนจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานและองค์กรผู้ว่าจ้างมีบทบาทต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกที่แตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่องค์กรซึ่งมีพนักงาน Outsourcing พึงให้ความสนใจในการให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองในองค์การเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากสถานที่ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานอีกด้วย ซึ่งหากหน่วยงานได้ให้การ

สนับสนุนแก่พนักงาน Outsourcing เพียงพอ จะทำให้พนักงาน Outsourcing รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความพึงพอใจในงานเช่นกัน

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ประการหนึ่งคือยังไม่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการลาออกที่แท้จริง ซึ่งการวิจัยในอนาคตควรออกแบบให้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal Studies) ต่อไปให้เห็นภาพรวมที่ครบถ้วน สำหรับตัวแปรความโน้มเอียงระหว่างบุคคล เช่น การรับรู้ความสามารถของตนเอง หรือค่านิยมในการทำงาน รวมถึงตัวแปรสถานการณ์ เช่น จำนวนงานที่มีอยู่ในตลาดแรงงาน ก็น่าจะมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเพื่อขยายแบบจำลองในการศึกษานี้ให้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ทั้งในลักษณะตัวแปรสื่อ ตัวแปรกำกับ (Moderator) ทั้งนี้จะช่วยให้เห็นภาพของการลาออกของพนักงาน Outsourcing ในประเทศไทยได้ครบถ้วนมากขึ้น



บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร: ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรีพร กาญจนการุณ. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการ มหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน. *วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allaux, J.-F. (1995). Employee turnover: The hidden drain on profits. *HR Focus*(January), 15 - 17.
- Armstrong-Stassen, M., Al-Ma'aitah, R., Cameron, S., & Horsburgh, M. (1998). The relationship between work status and the job attitudes of full-time and part-time Canadian and Jordanian nurses. *The International Journal of Human Resource Management*, 9, 41 - 57.
- Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72, 374 - 381.
- Cascio, W. F. (1998). *Costing human resources: The financial impact of behavior in organizations*. Boston, Massachusetts: PWS-Kent Publishing.
- Chen, Z. X., Aryee, S., & Lee, C. (2005). Test of a mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 457 - 470.
- Crampton, S. M., & Wagner, J. A. (1994). Percept-percept inflation in microorganizational research: An investigation of prevalence and effect. *Journal of Applied Psychology*, 79, 67 - 76.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press.
- Dickter, D. N., Roznowski, M., & Harrison, D. A. (1996). Temporal tempering: An event history analysis of the process of voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 81, 705 - 716.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwingkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42 - 51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis - LaMastro, V. (1990). Perceived organization support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51 - 59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 70, 500 - 507.
- Ellingson, J. E., Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (1998). Factors related to the satisfaction and performance of temporary employees. *Journal of Applied Psychology*, 83, 913 - 921.
- Feldman, D. C., Doeringhaus, H. I., & Turnley, W. H. (1994). Managing temporary workers: A permanent HRM challenge. *Organizational Dynamics*, 23, 49 - 63.
- Feldman, D. C., Doeringhaus, H. I., & Turnley, W. H. (1995). Employee reaction to temporary jobs. *Journal of Managerial Issues*, 7, 127-141.
- Fierman, J., & Hadjian, A. (1994). The contingency workforce. *Fortune*, 129(2).
- Greaver II, M. F. (1999). *Strategic outsourcing: A structured approach to outsourcing decisions and initiatives*. New York: Amacom.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millenium. *Journal of Management*, 26, 463 - 488.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnosis Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. Cincinnati, OH: South - Western.
- Hulin, C. L. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 445-505). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

บรรณานุกรม

- Hulin, C. L., Roznowski, M., & Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an integration. *Psychological Bulletin*, 97, 233 - 250.
- Johns, G. (2001). The psychology of lateness, absenteeism, and turnover. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology: Volume II, organizational psychology*. London: Sage Publications.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1996). *LISREL8: User's reference guide*. Chicago: Scientific Software International.
- Judge, T. A., Parker, S. K., Colbert, A. E., Heller, D., & Ilies, R. (2001). Job satisfaction: A cross - cultural review. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology: Organizational psychology* (Vol. 2). London: Sage Publications.
- Kahn, W. A. (1993). Caring for the caregivers: Patterns of organizational caregiving. *Administrative Science Quarterly*, 98, 539 - 563.
- Kakabadse, A., & Kakabadse, N. (2002). Trends in outsourcing: Contrasting USA and Europe. *European Management Journal*, 20, 189 - 198.
- Kalleberg, A. L., Reynolds, J., & Marsden, P. V. (2003). Externalizing employment: Flexible staffing arrangements in US organizations. *Social Science Research*, 32, 525 - 552.
- Krausz, M., Brandwein, T., & Fox, S. (1995). Work attitudes and emotional responses of permanent, voluntary, and involuntary temporary - help employees: An exploratory study. *Applied Psychology: An international review*, 44, 217-232.
- Maertz, C. P., Jr., & Campion, M. A. (1998). 25 years of voluntary turnover research: A review and critiques. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester, UK: John Wiley.
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: John Wiley.
- McAllister, D. J., & Bigley, G. A. (2001). Work context and the definition of self: How organizational care influences organization-based self esteem. *Academy of Management Journal*, 45, 894 - 904.
- Mitchell, J. O. (1981). The effect of intentions, tenure, personal, and organizational variables on managerial turnover. *Academy of Management Journal*, 24(4), 742 - 751.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences, and control*. MA.: Addison Wesley.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 1978, 237 - 240.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self - esteem literature. *Journal of Management*, 30(3), 591 - 622.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., & Dunham, R. B. (1989). Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 32(3), 622 - 648.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698 - 714.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (3 ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Tziner, A., & Birati, A. (1996). Assessing employee turnover costs: A revised approach. *Human Resource Management Review*, 6, 113 - 122.