

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

กฤตชน วงศ์รัตน์

Relationship Between Quality of Work Life and Work Performance Effective of Employees in Production Industrial Manufacturing of Phetchaburi Province

Kritchana Wongrat

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
Program of General Management, Faculty of Management Science, Phetchaburi Rajabhat University,
Phetchaburi Province.

*Corresponding Author. E-mail address: puwadolwon@yahoo.com

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาที่สำคัญของบุคคล หากบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) วัดและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 395 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกัน และที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมและรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และเสนอแนะให้โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีควรมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้านให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมการผลิต

Abstract

Qualities of work life are the characteristics that respond to the important needs and desires of people. If people have good quality of work life, it will have a positive influence on their effectiveness in working. This research aims to 1) study and analyze the quality of work life and effectiveness of the employees work performance

of industrial manufacturing in Phetchaburi province 2) compare the effectiveness of employees work performance who have different personal factors 3) measure and investigate the relationship between the quality of work life and the effectiveness of employees work performance industrial manufacturing in Phetchaburi province. The group study include 395 employees who work in production industrial manufacturing of Phetchaburi province. The results of this research were as follow: The level of the employees quality of work life is at a moderate level. The effective of employees work performance is at a high level overall. The employees with different genders have the same level of effectiveness but the employees who are different in age, education level, position, salary and experience have different effectiveness of work performance at the .05 level of statistic significance. The quality of work life of employees work performance has a positive relationship with the effectiveness of work performance both in overall and in each aspect. The suggestion is that industrial manufactures in Phetchaburi should have more appropriate policies, aims, principles and regulations.

Keywords: Quality of work Life, Work Performance Effective, Employees, Production Industrial Manufacturing

บทนำ

องค์กรธุรกิจทุกองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและแต่ละองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างถอนรากถอนโคนในทุกๆ ด้าน อาทิ ด้านโครงสร้างองค์กรมีการปรับจากโครงสร้างองค์กรแบบแนวตั้งหรือบนลงล่างไปสู่การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นแบบแนวราบ (flat organization) หรือการบริหารแบบบนลงล่างและล่างสู่บน (two way communication) หรืออีกนัยหนึ่งที่เรียกกันว่า โครงสร้างการบริหารแบบรวมศูนย์หรือการบริหารแบบเผด็จการไปสู่การปรับโครงสร้างเป็นการบริหารแบบประชาธิปไตยส่งผลให้เกิดความต้องการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น โดยให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้น การที่องค์กรจะสรรหาคัดเลือกให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับองค์กรนั้นไม่ใช่เรื่องที่ยากเกินไป (บุญทวรรณ และวชิราภรณ์, 2554)

คุณภาพชีวิตเป็นเป้าหมายสำคัญของการทำงานของคนในองค์กรเพราะการทำงานทำให้มีรายได้ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ดังนั้น รายได้จะเกิดขึ้นก็จากการทำงานโดยที่การทำงานนั้นมีใช้แต่เพียงรายได้แต่อย่างเดียวหากการทำงานแล้วเกิดได้รับอันตรายก็ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตดีได้ และหากมนุษย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่จะตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อองค์การทำให้ประสิทธิภาพการผลิตลดลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ สินค้าและบริการที่ผลิตได้มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น นายจ้างอาจประสบปัญหาการขาดทุนส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศและในที่สุดก็ไม่สามารถดำเนินงานต่างๆ ต่อไปได้

ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปี 2553 คุณภาพชีวิตด้านการทำงานของพนักงานทั้งประเทศในภาพรวมพนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านการทำงานดีพอสมควร (คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.00 จากคะแนน 5) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับจากการทำงาน ความมั่นคงของงานหรืออาชีพของตนและความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 3.73-3.82) แต่มีโอกาสในการพัฒนาตนเองในการทำงานหรือ

ประกอบอาชีพค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพชีวิตด้านการทำงาน ระหว่างปี 2550-2553 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทั้งประเทศระหว่างปี 2550-2552 ลดน้อยลงทุกปี แล้วมาเพิ่มสูงขึ้นในปี 2553 โดยในปี 2550 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่ากับ 8.14 แต่ในปี 2551 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลดลงเหลือ 8.07 และปี 2552 ค่าเฉลี่ยลดลงอีกเหลือเพียง 7.81 แต่ในปี 2553 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย (สำนักวิจัย, 2553) ดังนั้น การที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าเหล่านี้ให้มีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรได้นานกลับเป็นเรื่องที่ยากกว่า เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งต่างก็ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมงานกับองค์กร บางครั้งมีการเสนอแรงจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตลอดจนโอกาสก้าวหน้าที่ชัดเจนกว่า เพื่อโน้มน้าวให้บุคคลเหล่านั้นมาร่วมงานกับองค์กรของตน ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นกันได้ทั่วไปในปัจจุบันขององค์กรตนเองเพราะเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจและมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (Bowin & Harvey, 2001) และบรรยากาศในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสุขสนุกสนานกับงาน ส่งผลทำให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในคำนิยามและมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีการใช้บทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถและยึดวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมือนเป็นสิ่งที่ยึดถือซึ่งกันและกัน จึงทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีและรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Buchanan, 1974) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรและความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Steers, 1991)

จังหวัดเพชรบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตตั้งแต่อุตสาหกรรมขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ จำนวน 666 โรงงาน (ข้อมูลอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบุรี, 2551) ซึ่งมีผลทำให้เกิดการขยายตัวภาคอุตสาหกรรมของจังหวัดเพชรบุรีและเกิดการจ้างงานของโรงงานอุตสาหกรรมมีทั้งการจ้างเป็นรายเดือนและพนักงานรายวัน อีกทั้งยังทำให้ประชากรที่เป็นแรงงานภาคการเกษตรย้ายเข้ามาประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อมทำให้ชีวิตความเป็นอยู่และแบบแผนการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปเต็มไปด้วยการแข่งขัน ความเร่งรีบ สภาพทางกายภาพที่มีความแออัดของประชากรหรือต้องอยู่ร่วมกันในสภาพที่โรงงานอุตสาหกรรมจัดให้และต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีมลภาวะต่างๆ ที่เป็นพิษ เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง ฝุ่น เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ก่อให้เกิดโรคระบบทางเดินหายใจและโรคความเครียด และอีกทั้งภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น เช่น น้ำมัน สินค้าอุปโภคบริโภคและอาหารมีราคาแพงขึ้น ฉะนั้นถ้าปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดเป็นปัญหาต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมทำให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรลดลงและอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยลงได้เช่นกัน

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีว่าจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากน้อยเพียงไร มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

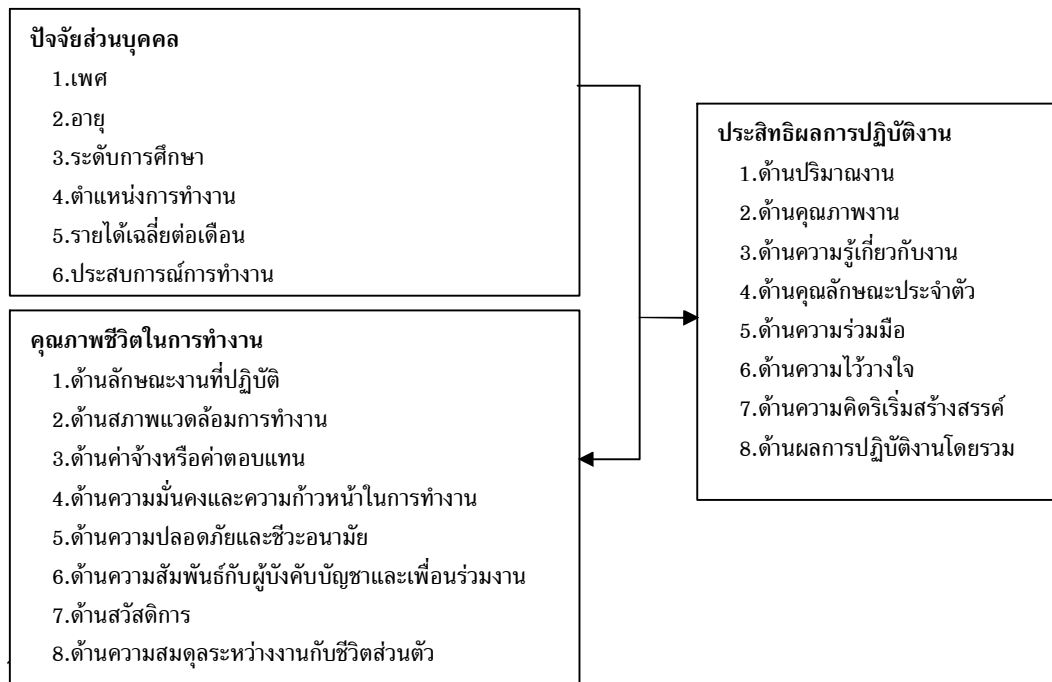
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี
- 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
- 3) เพื่อวัดและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
- 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม

กรอบแนวคิดการวิจัย



จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามตัวแปรเชิงนามธรรม ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เวน เอฟ คาสซิโอ (Casio, 1992, p. 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 2 ลักษณะ โดยนัยแรกหมายถึงเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์การ เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (job enrichment) การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (employee involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (safe working conditions) อีกนัยหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง ดังนั้น สรุปคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การเพิ่มคุณค่าในงานการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง ส่งเสริมให้ลูกจ้างได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและมีประโยชน์ต่อสังคมและองค์กร ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน Borman & Motiwoo (1997) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งต้องใช้เทคนิคหรือความชำนาญเฉพาะและการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อให้การทำงานตามบทบาทเฉพาะนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายองค์กร สำหรับแนวคิดของ Mathis & Jackson (2003) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ผลของการพิจารณาตัดสินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดโดยมีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และสื่อสารให้พนักงานทราบถึงการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นความพยายามของบุคคลที่ทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ (Bovee et al., 1993, p.175) และเป็นการบรรลุผลสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ (Casio, 1995, p.275) รวมถึงการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น คุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Gibson & Inancevich, 1997, p.355) และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550, 166) ได้กล่าวไว้ว่า ในการบริหารงานขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องจูงใจบุคลากรในองค์การเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์การมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมก็คือ ความต้องการทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เช่น ต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ การยกย่อง เป็นต้น และแรงขับที่เกิดขึ้นในร่างกายและได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ อากาศ แสงสว่าง ความปลอดภัย ซึ่งทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนเป็นกระตือรือร้น เหนือชาหรืออารมณ์รุนแรงได้ เป็นต้น และ พิกอร์ และ เมเยอร์ (Pigors & Mayers, 1973, p.15) ได้กล่าวว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงานสูง

ย่อมนำไปสู่ผลงานสูงและในทางกลับกันผลงานสูงย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจสูงด้วย และ เดวิส (Davis, 1951, p. 553) กล่าวว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ จะมีกำลังขวัญที่ดีเพราะในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพึงพอใจย่อมได้ผลมากกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) บุคลากรทางสังคม 6) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และ 8) การปฏิบัติงานในสังคม ฮิวส์ (Huse, 1980, pp.237-238)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีจำนวนโรงงานทั้งสิ้น 666 โรงงานและประชากรจำนวนทั้งสิ้น 19,519 คน (ข้อมูลอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบุรี, 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเลือกจากประชากรที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) จำนวน 10 โรงงาน (โดยการเลือกจากโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 395 คน ตามเกณฑ์ของ Yamane (1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 8 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของ Likert (1970) และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 8 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของ Likert (1970) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและเลือกฉบับที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิด คือ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้จำแนกสถิติทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ค่า t (t - test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะส่วน

บุคคลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ค่า F (F – test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพศชาย อยู่ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21 – 30 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6 – 10 ปีขึ้นไป

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.42$) และด้านค่าจ้างหรือค่าตอบแทนมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.84$)

3. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) โดยด้านความร่วมมือและด้านผลการปฏิบัติงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.79$) และด้านคุณภาพงานและคุณลักษณะประจำตัวมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.46$)

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย		เปรียบเทียบความแปรปรวน	
	t	Sig.	F	Sig.
1. เพศ	0.098	.992	-	-
2. อายุ	-2.365*	.019	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	8.317*	.000
4. ตำแหน่งการทำงาน	-6.276*	.000	-	-
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	10.144*	.000
6. ประสบการณ์การทำงาน	-	-	5.729*	.004

P< .05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความปลอดภัยและชีวะอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าถึงแม้การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีจะเป็นภาระงานที่หนักและรับผิดชอบสูงตามระบบการบริหารจัดการเพื่อให้ทันกับภาวะการแข่งขันในโลกธุรกิจ แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วโดยเฉพาะด้านสถานะเศรษฐกิจที่อยู่ในช่วงวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อผลและการลงทุนที่สูงขึ้นของธุรกิจไม่อาจจะเป็นวัตถุดิบ ค่าจ้างค่าตอบแทน สวัสดิการ ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ ความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานซึ่งเหล่านี้จะเป็นหลักประกันที่มั่นคงในการทำงานแก่พนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ คาสสิโอ (Casio, 1992, p. 20) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์การ เช่น การเพิ่ม

คุณค่าในงาน (job enrichment) การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (employee involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (safe working conditions) และเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง ดังนั้น โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีโรงงานใดที่สามารถทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงย่อมส่งผลให้ผลผลิตหรืองานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น

2. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายได้ว่า ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความร่วมมือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้และที่ได้รับมอบหมาย การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ ความถูกต้องเรียบร้อยของงานที่พนักงานปฏิบัติ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้และวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนด้านคุณภาพงานและด้านคุณลักษณะประจำตัว พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญเกี่ยวกับงานบางอย่าง และอาจได้รับปริมาณงานที่มากเกินไป การแสวงหาความรู้หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญก็มีย่น้อย ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงนอกจากการรับรู้บรรยากาศขององค์กร การได้รับขวัญและแรงจูงใจในการทำงานเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีส่งผลให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เบอร์แมนและโมติไวโด (Borman & Motiwiido, 1997) ที่กล่าวว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งต้องใช้เทคนิคหรือความชำนาญเฉพาะและการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อให้การทำงานตามบทบาทเฉพาะนั้นประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นความพยายามของบุคคลที่ทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม ดังผลการศึกษานี้เช่นเดียวกันกับนักวิชาการ เช่น Borman & Motiwiido (1997); Casio (1992); Davis (1951) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้วจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ไม่ว่าจะเป็นอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานก็ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน และนโยบายด้านการบริหารงานขององค์กรที่เน้นความเสมอภาคและการดำเนินงานตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งไปที่เป้าหมายเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Borman & Motiwiido (1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็น

พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งต้องใช้เทคนิคหรือความชำนาญเฉพาะและการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อให้การทำงานตามบทบาทเฉพาะนั้นประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายองค์กรและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นความพยายามของบุคคลที่ทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังแนวคิดของ พิกเกอร์ และ เมเยอร์ (Pigers & Mayers, 1973, p.15) ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงานสูงย่อมนำไปสู่ผลงานสูงและในทางกลับกันผลงานสูงย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจสูงด้วย เดวิส (Davis, 1951, p. 553) บุคคลที่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ จะมีกำลังขวัญที่ดีเพราะในการปฏิบัติงานถ้าบุคคลได้ทำงานที่ตนพึงพอใจย่อมได้ผลมากกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ ฮิวส์ (Huse, 1980, pp. 237-238) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย 3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) บุคลากรทางสังคม 6) ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และ 8) การปฏิบัติงานในสังคม และธงชัย สันติวงษ์ (2536, 394-395) ในการบริหารงานผู้บริหารต้องจงใจเพื่อให้ผู้ร่วมงานทุ่มเทกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ งานที่ต้องการทำในการจงใจก็คือ การพยายามให้ผลประโยชน์ตอบแทนคนงาน ชั้นแรกต้องพยายามประสานหรือปรับเป้าหมายขององค์การ และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคน รวมทั้งที่จะมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของคน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติการ

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความปลอดภัยและชีวนามัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวรวม 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารของบริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี ควรมีนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ในทุก ๆ ด้านที่ให้ความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความปลอดภัยและชีวนามัย ควรจัดให้ถูกสุขลักษณะสำหรับการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

1.3 ด้านค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสวัสดิการ ควรปรับเพิ่มให้มีความเหมาะสมและเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัทตามความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.1 การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจการพาณิชย์หรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เช่น โรงแรม ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับด้านอื่น ๆ เช่น การออกจากงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปี พ.ศ.2551 ขอขอบคุณ ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร.ทองประวีตร จำปาเงิน และ ผศ.บุญยัติ ศิริธนาวงศ์ ที่ให้คำแนะนำปรึกษาและตรวจแก้ไขงานวิจัยให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณพนักงานของบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดเพชรบุรีที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณทุกคนที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- บุญทวรรณ วิงวอน และพินทุวดี ชำนาญการ. (2554). *สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรครูโรงเรียนมัธยมวิทยา จังหวัดลำปาง*. รายงานการประชุมทางวิชาการระดับชาติ ด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2554. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญทวรรณ วิงวอน และวชิราภรณ์ สุวรรณกุล. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลแม่วัง จำกัด*. รายงานการประชุมทางวิชาการระดับชาติ ด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2554. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักวิจัย. (2553). *คุณภาพชีวิตของคนไทย ในปี 2553* (รายงานวิจัย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- อุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบุรี. (2551). *รายงานสถิติข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบุรี*. (ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2551)

- Borman, W. C., & Motiwido, S.J. (1997). *Task performance and contextual performance*. Administrative Science Quarterly.
- Bovee, C. Thill, J. Wood, & Devel, G. (1993). *Management*. International Edition, McGraw-Hill, USA.
- Bowin, B. , & Harvey, D. (2001). *Human Resource Management: An Experiential Approach*.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19, 4(December), 535-546.
- Cascio, W. F. (1992). *Managing human resource: Productivity, quality of work life*. Englewood Cliffs New York: McGraw-Hill.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing human resource: Productivity, quality of work life, profits* (4th ed). New York: McGraw-Hill.
- Davis, Ralph C. (1951). *Fundamental to Top Management*. New York: Harper & Brother Co.
- Gibson, J.L. & Ivancevich, J.M. (1997). *Organization: Behavior structure process* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Huse, Edgar F. (1980). *Organization Development and Change* (2nd ed.). New York West Publishing.
- Likert, R. (Ed.). (1970). *A technique for the measurement of attitude : In G.F. Summer*. Attitudes Measurement. Chicago: Rom & Mc Nally.
- Pigers, Paul & Charles, A. Mayers. (1973). *Personnel Administation* (7th ed.). NewYork: McGraw-Hill Book Co.
- Steers, R.M. & Porter, L. (1991). *Motivation and Work Behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Taro Yamane. (1967). *Statistics : an introductory analysis* (2d ed). New York: Harper & Row.