

ในระดับมาก

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ และอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ อายุงาน รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The purpose of this research was to examine factors relating to "Quality of Work Life Affecting Organizational Commitment of Operator Employees in The Suwintawong Industrial Group of Chachoengsao Province" Specifically, there were five main aspects to the studies which can be summarized as follow.

1. To study the level of eight quality of work life.
2. To study the level of organizational commitment.
3. To compare the quality of work life.
4. To compare the organizational commitment.
5. To study the correlation between the quality of work life and organizational commitment.

The research sample comprised 381

operator employees in the Suwintawong Industrial Group Chachoengsao Province, the sample group was selected on the basis of Yamane's formula and stratified random sampling. The research tool consisted of a close-ended questions questionnaire and open-ended questions questionnaire. The statistical techniques used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, LSD comparison and Pearson Product Moment Correlation.

The results of the study found that:

1. The operator employees had a medium level of quality of work life.
2. The operator employees had a high level of organizational commitment.
3. The operator employees who had different sex, income and type of business were different in the quality of work life as a whole with statistical significance at the level of .05 but the different age and experience of work were not different in the quality of work life as a whole with statistical significance at the level of .05.
4. The operator employees who had different sex, age, experience of work, income and type of business were not different in the organizational commitment as a whole with statistical significance at the level of .05.
5. The eight quality of work life of operator employees in the Suwintawong Industrial Group of Chachoengsao Province were positively related to the organizational commitment at a statistical significance at the level of .05.

ความน่า

ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย (recession) ที่

โลก อาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศ
หนึ่งที่ประสบกับปัญหาดังกล่าว ธุรกิจและ
อุตสาหกรรมต่างได้ผลกระทบ มีธุรกิจหลาย
ธุรกิจได้ปิดกิจการลง เพราะไม่สามารถดำเนิน
ธุรกิจต่อไปได้ เนื่องจากประสบกับภาวะขาดทุน
และสำหรับองค์กรหรือบริษัทที่ยังดำเนินกิจการ
อยู่ต่างก็มีมาตรการต่าง ๆ ในการลดต้นทุนไม่
ว่าจะเป็นด้านแรงงาน การใช้ทรัพยากรและ
ปัจจัยในการผลิตเพื่อให้สามารถดำรงธุรกิจต่อ
ไปได้

องค์กรจะประสบความสำเร็จ และบรรลุ
ผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ นั้น ส่วนหนึ่ง
จากการใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
ที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากร
จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจนั้น ประกอบด้วย คน
(man) เงิน (money) วัสดุ (material) เครื่องจักร
(machine) วิธีการ (method) และการบริหาร (man-
agement) หรือ 6M's และเมื่อพิจารณาแล้ว
ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดคือ คนนั่นเอง เพราะ
ถึงแม้องค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุสิ่งของที่
ดีราคาถูก มีคุณภาพ มีเครื่องจักรที่ทันสมัย มี
วิธีการผลิตที่ดีทันสมัย รวมถึงมีการบริหารการ
จัดการที่ดีเพียงใด แต่องค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้
มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ และทัศนคติ
ที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน อาจส่งผลให้การ
ดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวไม่ประสบ
ความสำเร็จได้ องค์กรปัจจุบันที่ประสบความสำเร็จ
สิ่งสำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรบุคคลที่
มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญ
อยู่ในองค์กร ซึ่งเขาเหล่านั้นถือเป็นฟันเฟืองที่
สำคัญในการทำให้องค์กรก้าวหน้า ประสบ
ความสำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด
เป้าหมาย ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้าน
ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ในขณะที่
เดียวกันองค์กรที่ประสบกับความล้มเหลวนั้นส่วน
หนึ่งของสาเหตุใหญ่มาจากทรัพยากรบุคคลใน

องค์กรนั่นเอง ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อทรัพยากร
บุคคลในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูง
ขององค์กรต้องให้ความสำคัญ อีกทั้งยังต้อง
สามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรทุก
ระดับและผสมผสานความต้องการนั้นให้
สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่
เดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรภายในองค์กร
เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความ
กระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผล
สูงสุดต่อองค์กรได้ต่อไป (กวี วงศ์พุด, ออนไลน์,
2550)

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์
เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วน
หนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดย
เฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่า
มนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็น
อย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยัง
เชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้
เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก
(ผจญ เกลิมสาร, 2540, หน้า 22)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
(quality of work life) ได้กำเนิดและแพร่หลาย
ในประเทศอุตสาหกรรม เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่
ส่งผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
องค์กร การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน
จึงถือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และเป็นวิธีการหนึ่งใน
การพัฒนาองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรมีคุณภาพ
ชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึง
พอใจในการทำงาน อันส่งผลให้องค์กรสามารถ
ดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่ง
โรเนน (Ronen, 1984, p.12) ได้กล่าวว่าจากการ
เปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และสังคมวิทยา
ในสถานที่ทำงาน แต่เดิมแนวคิดเรื่องความ
สัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอยู่ใน
ลักษณะปรปักษ์ จนกระทั่งปัจจุบันได้มีการปรับ

แนวคิดใหม่ โดยเป้าหมายระหว่างนายจ้างและลูกจ้างมีลักษณะการมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงขึ้น และองค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

โดยจากการวิจัยของคอนสิดายน์และคอลลิส (Considine & Callus, 2002) พบว่าพนักงานชาวออสเตรเลียในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งโดยเฉลี่ย 70% ของพนักงานมีความพึงพอใจหรือมีความรู้สึกด้านคุณภาพชีวิตทั้ง 14 ข้อในทางด้านบวก โดยจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ประเภทของงานแบบประจำหรือชั่วคราว ตำแหน่งของงาน เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร บรรยากาศองค์กรแบบประชาธิปไตย หรือเผด็จการ เป็นต้น และจากการวิจัยของเซอร์จีและเอฟราที (Sirgy & Efraty, 1990) พบว่าพนักงานมีความต้องการในด้านความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย ดังนั้น การให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดรูปธรรมและนามธรรมของการจ้างงานในองค์กรในด้านของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน การทุ่มเทในงานและผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการให้ความสำคัญ เพราะความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากรางานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน และเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้บ่งที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร (Buchanan, 1974, pp.533-545)

ความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งมาจากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี วิถีที่

และคูเปอร์ (Whithey & Cooper, 1989, pp.521-539) พบว่า การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อองค์กรในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉย (neglect) ต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรตลอดจนการลาออกจากองค์กรไปในที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดการลาออกของพนักงานไปอยู่กับองค์กรอื่น หรือไปประกอบอาชีพอื่นได้ ซึ่งการที่พนักงานลาออกจะส่งผลให้องค์กรเกิดการสูญเสียพนักงานที่ดี มีความรู้ ความชำนาญในการทำงาน และทำให้องค์กรมีต้นทุนจากการลาออกของพนักงานคือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง (direct expenses) ซึ่งจะรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม พัฒนาพนักงานที่รับเข้ามาใหม่เพื่อให้สามารถทำงานแทนพนักงานเดิมที่ออกไปได้ ต้นทุนทางอ้อม (indirect costs) เป็นผลกระทบของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลผลิตหรือประสิทธิภาพขององค์กรก็จะลดลงไปช่วงหนึ่ง เนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และส่งผลในการทำลาขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กรได้ รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าน่าจะเปลี่ยนตามไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการตามพนักงานที่ลาออกไปได้ และต้นทุนสุดท้ายคือ ต้นทุนค่าเสียโอกาส (opportunity costs) เกิดจากความรู้ที่เราต้องสูญเสียไปกับพนักงานที่ลาออก (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2550, หน้า 115)

ในส่วนของผลกระทบต่อพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร จะพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่ทำอยู่ ในช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาออก และองค์กรกำลังสรรหาบุคลากรทดแทนไม่ได้ หรืออาจจะต้องปฏิบัติงานแทนตลอดไป ถ้าองค์กรนั้นต้องการลดพนักงานลง และองค์กรเห็นว่าพนักงานที่เหลืออยู่สามารถปฏิบัติงานที่ดีต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้ดี ก็อาจทำให้องค์กรไม่สรรหาบุคลากรเพิ่ม

ส่งผลให้พนักงานต้องรับภาระงานเพิ่มจากเดิมตลอดไป ซึ่งอาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงไปอีก นอกจากนี้ยังส่งผลให้บุคลากรที่ยังอยู่พยายามพิจารณาหาเหตุผลและสาเหตุที่ทำให้บุคคลอื่น ๆ ต้องลาออกจากงาน

บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ประสบปัญหาพนักงานระดับปฏิบัติการลาออก และมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานจำนวนมาก ซึ่งจากการลาออกและการหมุนเวียนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้า ต้นทุนการผลิต การส่งมอบ รวมถึงต้นทุนการสรรหาพนักงานระดับปฏิบัติการใหม่ ตลอดจนต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน และมีความเชี่ยวชาญชำนาญในการทำงานเท่าเทียมกับพนักงานที่ลาออกไปได้ รวมถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ดังนั้น จากความสำคัญและอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ โดยทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่ม

อุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท) แตกต่างก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงาน (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท) แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1: ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.2: สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.3: โอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.4: ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.5: ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.6: ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.7: ภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3.8: ความภูมิใจองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 7,868 คน โดยใช้สูตรหากกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973, pp. 727-728) จากการคำนวณตามสูตรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัยคือ 380.46 คน ดังนั้นกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งหมดคือจำนวน 381 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน (ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท) รายได้ และลักษณะธุรกิจมีลักษณะเป็น

แบบสำรวจรายการ (check list) โดยเป็นแบบสอบถามประเภทคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 40 ข้อ ลักษณะคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรม สุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนค่า โดยใช้วิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งจะเป็นวิธีแบ่งมาตราส่วนของการตีความตามระดับความคิดเห็นเป็น 5 ช่วง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนค่า โดยใช้วิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งจะเป็นวิธีแบ่งมาตราส่วนของการตีความตามระดับความคิดเห็นเป็น 5 ช่วง

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มตัวอย่างคือ บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากแบบสอบถามจำนวน 2 บริษัท

2. ประสานงานขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทกลุ่มตัวอย่างในการรับ - ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 458 ชุด

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 425 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.79 ของแบบสอบถามที่ส่งไป พบว่า มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการวิจัยจำนวน 416 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.88 ซึ่งเพียงพอกับขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคือ 381 ชุด และเพียงพอสำหรับการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. กำหนดระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม และเก็บข้อมูล ภายในเดือนมกราคม 2552

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ทำวิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. จัดระเบียบข้อมูลและลงรหัส
2. นำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ขอบเขตการทำการวิจัย

1. สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ในเดือนมกราคม 2552
3. ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย
 - 3.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์
 - 3.2 ตัวแปรตามประกอบด้วย
 - 3.2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่ง

ออกเป็น 8 ด้าน

3.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์” ครั้งนี้ สามารถสรุปผลของการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. เพศของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และเป็นเพศชาย 149 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

2. อายุของกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

3. อายุงานของกลุ่มตัวอย่างมีอายุงานน้อยกว่า 3 เดือน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 มีอายุงาน 3 เดือน-1 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 มีอายุงาน 2-5 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

4. รายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีรายได้รวมต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-8,000 บาท มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีรายได้ต่อเดือน 8,001-10,000 บาท จำนวน 87 คน คิด

เป็นร้อยละ 22.8 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และมีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

5. ลักษณะธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างมีปฏิบัติงานในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้ามีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ผลิตอาหารจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และผลิตเฟอร์นิเจอร์มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กลาง

6. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

7. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

8. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

9. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มี

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับและศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 โดยการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. สมมติฐานที่ 1.1: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง จึง ปฏิเสธ Ho และยอมรับ H1

2. สมมติฐานที่ 1.2: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุ แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และด้านภาวะอิสระจากงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง ยอมรับ Ho และปฏิเสธ H1

3. สมมติฐานที่ 1.3: พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงาน (ระยะเวลา

ในการปฏิบัติงานกับบริษัท) แตกต่างกันมี
คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพ
ชีวิตในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตก
ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูก
สุขลักษณะ และด้านภาวะอิสระจากงานที่มี
ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1

4. สมมติฐานที่ 1.4: พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์
จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีรายได้แตกต่างกันมี
คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิต
ในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ
 H_0 และยอมรับ H_1

5. สมมติฐานที่ 1.5: พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์
จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มี
ลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตใน
การทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีลักษณะ
ธุรกิจแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง
โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความ
ภูมิใจองค์กรที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 และ
ยอมรับ H_1

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานข้อ 2 โดย

การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
งานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินท
วงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

1. สมมติฐานที่ 2.1: พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อ
องค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความ
ผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับ H_0 และ
ปฏิเสธ H_1

2. สมมติฐานที่ 2.2: พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อ
องค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความ
ผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง
ยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1

3. สมมติฐานที่ 2.3: พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงาน (ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานกับบริษัท) แตกต่างกันมีความผูกพัน
ต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด
ฉะเชิงเทรา ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับ
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตก
ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1

4. สมมติฐานที่ 2.4: พนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัด

ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงปฏิเสธ Ho และยอมรับ H1

6. สมมติฐานที่ 3.6: ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงปฏิเสธ Ho และยอมรับ H1

7. สมมติฐานที่ 3.7: ภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบพบว่า คุณภาพชีวิตใน

การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงปฏิเสธ Ho และยอมรับ H1

8. สมมติฐานที่ 3.8: ความภูมิใจขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความภูมิใจขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงปฏิเสธ Ho และยอมรับ H1

บรรณานุกรม

- กวี วงศ์พุดม, พันตรี. (2550). *คุณภาพชีวิตของคนไทยในภาวะเศรษฐกิจพอเพียง* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.siamrath.co.th/UIFont/Articledetail.aspx?nid=193&acid=193>. [2552, 14 เมษายน].
- แคปเพลลี, ปีเตอร์. (2550). *การว่าจ้างและรักษาบุคลากร*. แปลจากเรื่อง Hiring and keeping the best people (ประคัลลิก บัณฑพลังกูร, แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงาน. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต*. 2 (มีนาคม-เมษายน 2540), หน้า 22.
- Buchanan, Bruce. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in working organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(2), pp.533-545.
- Considine, Gillian., & Callus, Ron. (2002). *The quality of work life of Australian employee*. Sydney, Australia: University of Sydney (Online). Available: <http://www.acirrt.com/research/papers.htm>. [2008, October 20].
- Ronen, Simcha. (1984). *Alternative work schedules: Selecting, implementing and evaluating*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Sirgy, M. Joseph, & Efraty, David. (1990). The effects of quality of working life on employee behavioral responses. *Journal of Social Indicators Research*, 22(3), pp.31-47.
- Whithey, Michael J., & Cooper, William H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34(3), pp.521-539.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.