

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม

Quality of Working Life Municipal Personnel in Muang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province

สุจิตรา อรุณมาก / Sujitra Aroonmak

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: lionkingsueb@hotmail.com

สมเกียรติ วันทะนะ / Somkiat Wanthana

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: fsocskw@ku.ac.th

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ / Kovit Wongsurawat

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: kovit.wongsurawat@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test one-way Anova และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันของบุคลากรไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างในระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เฉพาะรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันเท่านั้นที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, บุคลากร, เทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of Quality of Working Life Municipal Personnel in Muang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province and 2) to compare the differences in the level of Quality of Working Life according to personal factors. The sample consisted of 200 personnel of sub-district municipalities in Muang Nakhon Pathom district. Data were collected by using questionnaires. Statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The level of statistical significance

was set at .05. The research found out that the level of Quality of Working Life of municipal personnel was high. Hypotheses testing revealed that the difference in sex, age, marital status, education level, tenure, and position level did not cause any difference in the level of Quality of Working Life. Difference in the income, however, caused difference in the level of Quality of Working Life.

Keywords: Quality of Work Life, Personnel, Sub-district Administration Organization

บทนำ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะเราถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าในปัจจุบัน คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานที่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานจะเห็นได้ว่าครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราจะอยู่ในที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงที่จะทำงาน ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานประสบจากที่ทำงานไม่น้อยกว่าเมื่อบุคคลเหล่านั้นอยู่ที่บ้านและเมื่อเป็นเช่นนั้นคนทำงานจะมีสติสัมปชัญญะจดจ่ออยู่กับการทำงาน ทำให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น นอกจากนี้ยังหมายถึงคนทำงานหรือพนักงานควรจะได้รับรายได้ที่เหมาะสม ได้รับสวัสดิการรักษายาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ในงานที่ทำ ได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตามความต้องการของตน (อัสนียา สุวรรณศิริกุล, 2547: 75-79)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้นเช่น ลดการขาดงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น (จุฑามาศ แก้วพิจิตร, 2548: 6)

เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม การบริหารกิจการของเทศบาลตำบลเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 48 ที่กำหนดให้นายกเทศมนตรีควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล และให้มีปลัดเทศบาลหนึ่งคนเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550: 41) ความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารงานบุคคลทำให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจเบ็ดเสร็จในการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ทั้งการออกคำสั่งต่างๆ ในด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การออกคำสั่งบรรจุแต่งตั้ง การโอน ย้าย เลื่อนระดับ เลื่อนขั้นเงินเดือน อุทธรณ์ ร้องทุกข์ เป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งการแต่งตั้งและให้พ้นจากตำแหน่ง จากการที่นายกเทศมนตรีมีอำนาจในการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ทำให้ในปีงบประมาณ 2555 ถึงปีงบประมาณ 2558 เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม มีพนักงานเทศบาลที่โอน (ย้าย) เพื่อเปลี่ยนต้นสังกัด จำนวน 140 คน ลาออก จำนวน 20 คน (งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2558) จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่าในช่วงระยะเวลา 4 ปี มีพนักงานโอน (ย้าย) เพื่อเปลี่ยนต้นสังกัดเป็นจำนวนมาก ประกอบกับมีพนักงานเทศบาลลาออกถึง 20 คน ซึ่งในปีที่

พนักงานเทศบาลลาออกเป็นปีที่คณะรัฐมนตรี ในรัฐบาลนายกรัฐมนตรีนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ได้มีมติให้ปรับเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวเพื่อให้พนักงานเทศบาลที่ใช้คุณสมบัติปริญญตรีสำหรับบรรจุแต่งตั้งให้ได้รับเงินเดือนรวมกับค่าครองชีพ 15,000 บาท พนักงานเทศบาลที่ใช้คุณสมบัติสำหรับบรรจุแต่งตั้งต่ำกว่าปริญญตรี ให้ได้รับเงินเดือนรวมกับค่าครองชีพไม่เกิน 12,285 บาท และพนักงานเทศบาลที่มีเงินเดือนไม่ถึง 9,000 บาท ให้ได้รับเงินเดือนรวมกับค่าครองชีพ 9,000 บาท (หนังสือ สำนักงาน ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. ด่วนที่สุด ที่ มท 0809.3/ว 1259 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2555) ซึ่งมีมติคณะรัฐมนตรีมุ่งสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แต่กลับมีพนักงานเทศบาลที่โอน (ย้าย) และลาออกเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องสรรหาพนักงานแทนตำแหน่งที่ว่างส่งผลให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลล่าช้า พนักงานเทศบาลไม่ได้รับการพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดีเท่าที่ควรจากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพื่อทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้พนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 337 คน (ตามอัตราบรรจุและจ้างงานจากแผนบุคคล เมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน, 2557) คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยวิธี Taro Yamane กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของการสุ่มตัวอย่าง ได้ตัวอย่าง จำนวน 183 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดที่รับได้คือ ร้อยละ 5 จึงปรับเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 17 คน ฉะนั้น การวิจัยครั้งนี้ใช้ บุคลากรเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ แบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอสามพราน

จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 174) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.938

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม และ 4) ค่า F-test (one-way-ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เชี่ยวชาญ อาสวัณกุล (2530: 30) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานมุ่งเน้นเฉพาะคุณภาพของพนักงานและเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน มีลักษณะมุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

มนัสวี ธาดาสีห์ (2542: 33) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง คุณภาพชีวิตของลูกจ้างในที่ทำงานโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น Casio (1998: 18-19) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่ามี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก หมายถึง เรื่องของการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น การกำหนดนโยบายร่วมกัน การจัดการอย่างประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ส่วนลักษณะที่สอง หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและฝ่ายจัดการ และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งทั้ง 2 ลักษณะนี้ต่างก็มีความสัมพันธ์กับระดับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น Walton (1973: 12-13) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมและองค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตใน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสพัฒนางาน สมรรถภาพของตนเอง การบูรณาทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และการคำนึงถึงความต้องการสังคม

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน Walton (1973: 12-16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Live โดยได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ด้านคือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจนั้นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and human capacities) หมายถึง งานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

4. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

5. คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration) หมายถึง งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ประชาธิปไตยในหน่วยงาน (Constitutionalism) หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรที่จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The total life space) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพอใจในงาน นริศรา ผลผลา (2555: 21-22) กล่าวว่า ความพอใจเป็นจุดหมายปลายทางที่พนักงานมีความสุขต่อการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควรทำ และเหนืออื่นใด ความพอใจเป็นจุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนาในตัวของมันเอง มีข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพอใจในงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในองค์กร ดังนี้

1. จ่ายค่าจ้างทุกคนอย่างเป็นธรรม เพราะทุกคนเชื่อว่าถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน โดยรวมถึงเงินเดือนค่าตอบแทนต่างๆ ตลอดจนผลประโยชน์อื่นๆ ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีค่านิยมของลิวคัทว่า เมื่อคนเห็นวารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าราคาเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับที่ต้องการได้ใกล้เคียงกันแล้ว คนผู้นั้นก็จะเกิดความพอใจในงาน

2. ปรับปรุงคุณภาพการบังคับบัญชา พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อถือต่อความสามารถของหัวหน้างาน มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานระดับสูงมาก โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้าปฏิบัติต่อตนอย่างให้เกียรติ และคอยดูแลปกป้องผลประโยชน์ของลูกน้อง นอกจากนี้ความพอใจในงานจะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าพนักงานเชื่อว่าตนสามารถติดต่อเข้าถึงหัวหน้าของตนได้โดยตรง

3. กระจายอำนาจการควบคุมในองค์กร การกระจายอำนาจในการบริหารทั้งหลาย ซึ่งเคยรวมศูนย์อยู่ที่คนกลุ่มเล็กๆ หรือมักอยู่ในระดับบนให้ลงสู่พนักงานระดับล่าง ให้เป็นการกระจายทั้งอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการงานให้เป็นไปตามที่พนักงานต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพอใจต่องาน

4. มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน เนื่องจากความสนใจของคนแตกต่างกัน ดังนั้นการมอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความสนใจได้มากเพียงไร ก็ยิ่งก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้นเพียงนั้น

5. ให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ จะช่วยสร้างความรู้สึผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้มากขึ้น

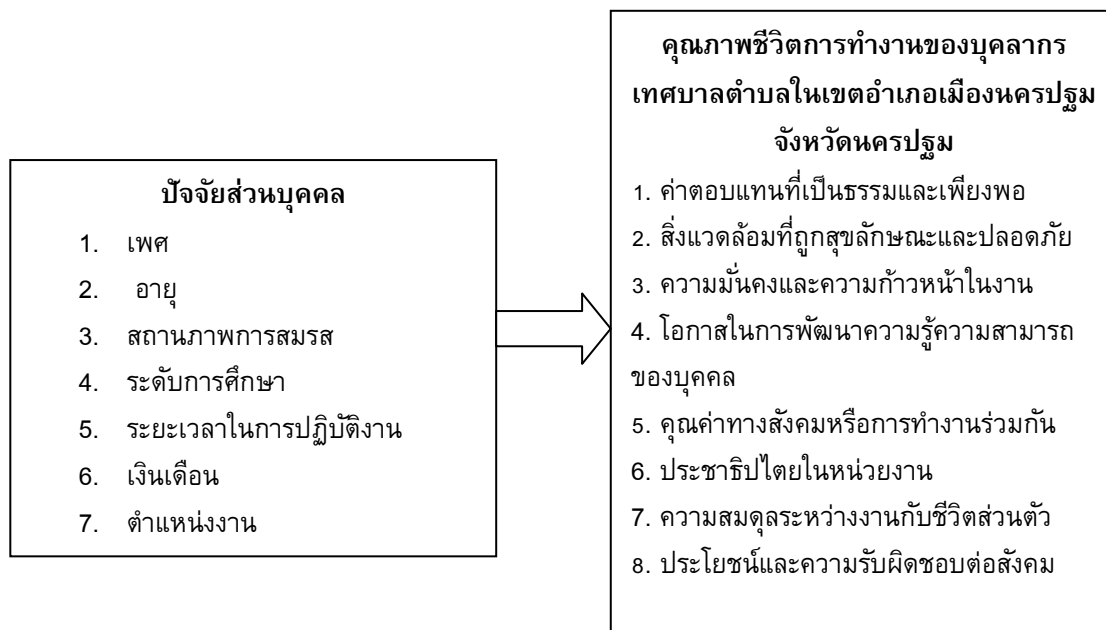
6. สร้างความไว้วางใจ ถ้าทั้งฝ่ายบริหารและพนักงานมีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน และผู้บริหารรับฟังพนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารและองค์กร

7. หน้าที่การงานที่มั่นคงและมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้า เนื่องจากงานที่มั่นคงจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะถ้าองค์กรมีการให้พนักงานออกจากงานบ่อยๆ จะทำให้พนักงานขาดความผูกพัน และความภักดีต่อ

องค์กรก็จะลดลงไปด้วย และถ้าพนักงานตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานและในองค์กรนั้นๆ ได้ พนักงานก็จะรู้สึกพอใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสารแนวคิดและทฤษฎี เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยปรับจากแนวคิดของ Walton (1973: 12-16) ซึ่งมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน



ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.5 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 48.0 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 57.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.5 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 51.5 เป็นพนักงานจ้าง

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) เมื่อเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานร้อยละ 75.6 ให้ข้อเสนอแนะว่า ค่าตอบแทนควรพิจารณาให้อย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับพนักงานเทศบาลอย่างต่อเนื่อง รองลงมาร้อยละ 74.0 ควรเปิดโอกาสและสนับสนุนในการเจริญเติบโต

ทางหน้าที่การงานของพนักงาน ร้อยละ 73.2 ควรจัดให้มีการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยตรงจากต้นสังกัด และร้อยละ 46.3 ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ระดับนัยสำคัญ Sig.	ผลการทดสอบ	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.763	-	✓
2. อายุ	0.870	-	✓
3. สถานภาพการสมรส	0.232	-	✓
4. ระดับการศึกษา	0.431	-	✓
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.988	-	✓
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.034	✓	-
7. ตำแหน่งงาน	0.308	-	✓

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เห็นว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและมีการบริหารจัดการ ดูแลให้ความเอาใจใส่แก่พนักงานได้อย่างทั่วถึงและทุกระดับ จึงมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งเพศหญิง และเพศชายต่างมีความคิดเห็นต่อเรื่องคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลส่วนใหญ่เป็นวัยกำลังทำงาน กำลังสร้างความมั่นคงในชีวิต สร้างรายได้ให้ตนเองและครอบครัว ต่างมีความคิดเห็นต่อเรื่องคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลมีเห็นว่าสิ่งที่ได้รับจากเทศบาลส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีพอในการดำรงชีพของครอบครัว จึงแสดงความคิดเห็นไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรส โสด และหม้าย/หย่าร้างก็ตาม

5. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีย่อมมีวุฒิภาวะทางความคิดเห็นที่ดี ส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

6. บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ถือว่าเป็นช่วงที่กำลังเริ่มทำงาน เมื่อได้รับสวัสดิการหรือสิ่งที่เทศบาลจัดให้ย่อมเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

7. บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมมีความแตกต่างกันในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อ โดยพบว่า กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท เนื่องจากพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่ำกว่าย่อมมีความคิดเห็นว่าสิ่งที่เทศบาลจัดให้ก็เพียงพอแล้วสำหรับการดำรงชีพในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน อีกทั้งอาจเป็นเพราะมีรายได้ต่ำจึงมีค่าใช้จ่ายที่ยังไม่มาก ส่วนพนักงานที่มีรายได้มากกว่า ย่อมเห็นว่ารายได้ที่ได้รับในสถานการณ์ปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต เนื่องจากอาจมีรายจ่ายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้ที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง จึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

8. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยพบว่า กลุ่มที่เป็นพนักงานจ้าง มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่ากลุ่มที่เป็นข้าราชการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานจ้างเห็นว่า การได้รับการจ้างให้ทำงานในเทศบาลส่งผลให้มีรายได้ในการเลี้ยงดูตนเอง ครอบครัว และอาจส่งผลถึงความมั่นคงทางด้านรายได้ ทำให้มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างมากกว่าพนักงานที่เป็นข้าราชการซึ่งมีความมั่นคงในหน้าที่การงานและเห็นว่าตนเองมีรายได้ที่มั่นคงแล้วจึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านได้รับรายได้ในแต่ละเดือนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลควรส่งเสริมพนักงานสามารถดำรงชีพในภาวะเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพค่อนข้างสูง โดยให้การอบรมแนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่อง หน่วยงานของท่านได้เชิญแพทย์มาตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอให้กับบุคลากร ทั้งนี้ ผู้บริหารเทศบาลควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน ถ้าพนักงานทุกคนมีสุขภาพดี ย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่อง ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานมีโอกาสได้เลื่อนขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาล ควรพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม และให้เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านได้รับโอกาสให้เข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารเทศบาล ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีการศึกษาดูงาน และฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานต่อไป

5. ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่องผู้บังคับบัญชา ให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นของพนักงานเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม ผู้บริหารเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้มีความเป็นทีม หรือจัดกิจกรรมให้มีความเป็นทีมเพื่อสร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันของพนักงาน

6. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านมีเวลาได้พักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม ผู้บริหารเทศบาลควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้เหมาะสม และมีสุขภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน

7. ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุดในเรื่อง หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนโดยรอบ ผู้บริหารเทศบาล ควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนและพนักงานเทศบาล เช่น จัดกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ระบบการบริหารงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำ ระบบอุปถัมภ์ที่น่าจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2550. **รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

จุฑามาศ แก้วพิจิตร. 2548. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.” **ประชาชาติธุรกิจ** 28 (3654).

เชี่ยวชาญ อาสุวัฒนกุล. 2530. **มิติใหม่ของการบริหารบุคคลในภาครัฐบาล**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

มนัสวี ธาตาสีห์. 2542. **คู่มือการดำเนินกิจกรรม 5 ส โครงการส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตราชการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

นริศรา ผลผลา. 2555. **พฤติกรรมองค์กร**. นครศรีธรรมราช: ศูนย์การเรียนรู้เทียบโอนประสบการณ์อาชีพ.

บุญชม ศรีสะอาด. 2538. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

อัสनिया สุวรรณศิริกุล. 2547. **การบริหารคน**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

Casio, W. 1998. **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Working Life, Profits**. 5th ed. New York: McGraw-Hill.

Walton, R. 1973. “Quality of Working Life: What is it?.” **Sloan: Management Review** 15 (1): 11-21.