

S0128: ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำอากาศยานดอนเมือง

QUALITY OF WORK LIFE FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF OPERATIONAL STAFF AT DON MUEANG AIRPORT

ชนิดาภา หนูนวลวุฒิมวงศ์¹ ปณิดา ศรีแจ่ม² กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล³

¹ หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

^{2,3} อาจารย์ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงาน และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน และวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) และมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เช่นกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานมีผลต่อความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ขณะที่คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงานไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองได้ร้อยละ 24.7 ($R^2 = 0.247$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

Abstract

This research aimed 1) to study the level of quality of work life factors and the level of organizational engagement of operational staff at Don Mueang Airport 2) to compare the level of quality of work life factors and the level of organizational engagement segmented by personal factors of

operational staff at Don Mueang Airport such as genders, age, work experience, education level, domiciles, and departments and 3) to study the quality of work life affecting organizational engagement of operational staff at Don Mueang Airport. Questionnaires were used as a tool of this quantitative methodology. Data were collected from 270 samples and analyzed by using statistics including Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, and Multiple Linear Regression. Results of the study revealed that operational staffs at Don Mueang Airport had high level of quality of work life factors ($\bar{X} = 3.44$) and the level of organization employee engagement also at high level ($\bar{X} = 3.54$). For hypothesis testing, result showed that different level of period of employment affected organization employee engagement at different levels of significance .05. In contrast, gender, age, education levels, domicile and working department did not differently affect the level of organization employee engagement. Moreover, the quality of work life factors in the balance between work and personal life and the quality of work life factors in compensation and welfare influenced organization employee engagement at the levels of significance .05 which $R^2 = 0.247$.

Keywords: Quality of Work Life Factors, Organizational Engagement operational staff , Human Resource Management, Operational Staff at Don Mueang Airport

บทนำ

ท่าอากาศยานหรือสนามบินถือเป็นช่องทางในการคมนาคมและการขนส่งหลักที่มีความสำคัญยิ่งในการเดินทางระหว่างประเทศทางหนึ่ง สนามบินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีลักษณะเป็นแบบก้าวกระโดดทั้งในเชิงจำนวนผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สำหรับมุมมองด้านเศรษฐกิจแล้ว อาจกล่าวได้ว่าสนามบินเป็นช่องทางหลักในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสำหรับประเทศไทยมีท่าอากาศยานจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สนามบินท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2562) ทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งเพราะทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรถือเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Milkovich; & Boudreau. 1991) ดังนั้น การมุ่งยกระดับเป็นสนามบินแห่งอนาคตจึงไม่อาจเป็นไปได้หากปราศจากความร่วมมือของพนักงานระดับปฏิบัติการ) เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ภายใต้อาณัติอย่างหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานคือความผูกพันต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรนอกจากจะวัดความเต็มใจของสมาชิกที่จะยังคงอยู่กับองค์กรแล้วยังสะท้อนความเชื่อของสมาชิกในพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ และตั้งใจที่จะทำงานต่อไปในอนาคต(Newsroom; & Davis. 2002) ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งไม่เพียงเท่านั้นงานศึกษาจำนวนมากพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร (ดำรงฤทธิ์ จันทมจล. 2550; สุทธิณี เดชะตา. 2551; และ วรวรรณ บุญล้อม. 2551) การศึกษารุ่นนี้ได้เลือกศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองเนื่องจาก

เป็นทำอากาศยานที่สำคัญต่อการเดินทางภายในประเทศและมีพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนมากพอต่อการศึกษา

1) เพื่อศึกษาทั้งระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองรวมถึงพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงาน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงาน

2. พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงาน

3. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

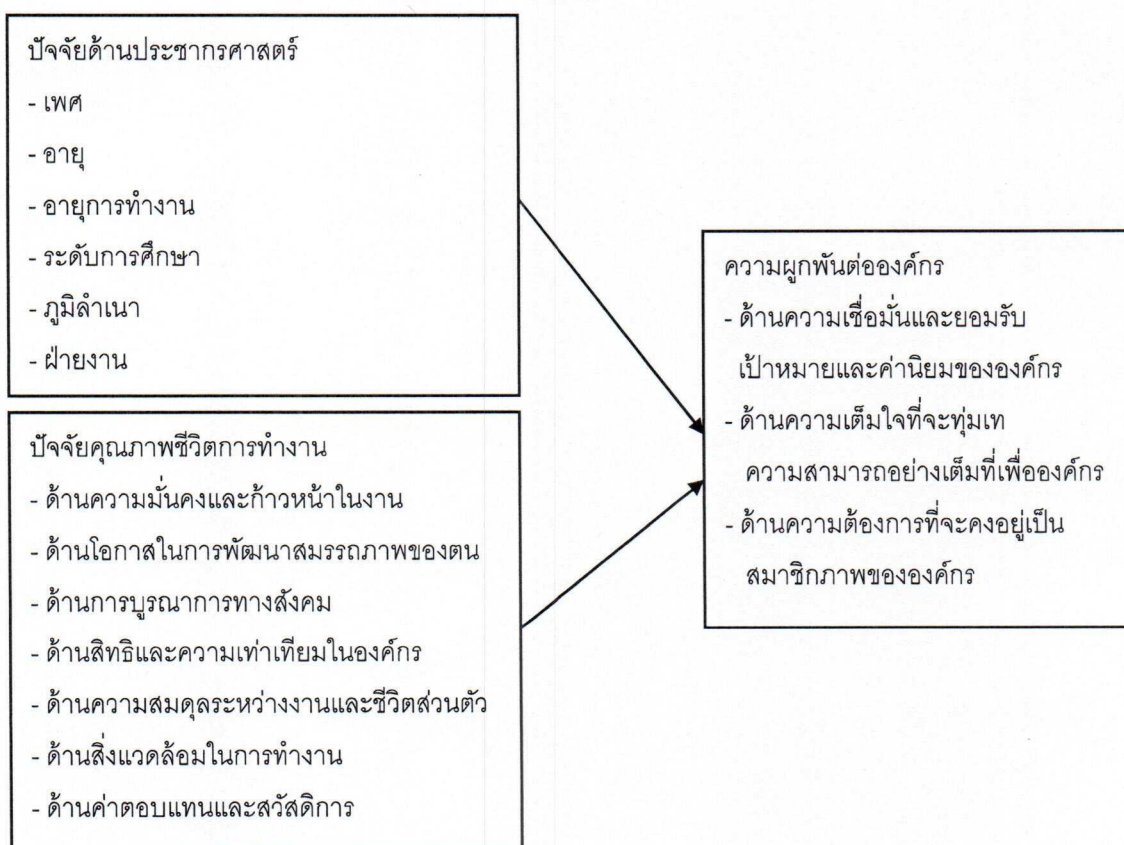
1. ทราบถึงระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความต้องการของพนักงานซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาเป็นแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์องค์กร

2. ทราบถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาแก้ไขนโยบายขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองที่จะส่งผลต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ

3. ผลการศึกษาสามารถเป็นพื้นฐานข้อมูลสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานหรือความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง "ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง" ผู้วิจัย กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ทำอาภาศยานดอนเมือง ฝายปฏิบัติการ
2. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอาภาศยานดอนเมือง คำถามเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอาภาศยานดอนเมือง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ทั้งนี้ แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 จะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ

คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert's scale

แบบสอบถามได้ทดสอบความตรง (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม โดยมีผู้เชี่ยวชาญระดับปริญญาเอกด้านการจัดการการบินและด้านบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน ตรวจสอบเนื้อหาคำถามด้วยกระบวนการ Index of item objective congruence (IOC) และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ผลการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.948 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.925 จากทั้งสองค่าดังกล่าวพบว่า ทั้งสองมีค่าสัมประสิทธิ์ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าผลการทดสอบมีความเชื่อมั่นสูง (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการของท่าอากาศยานดอนเมือง (มหาชน) จำนวน 892 คน (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2562) เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแล้วผู้ศึกษากำหนดจึงกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยใช้ตารางการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie; & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 พบว่าเมื่อมีประชากร 900 คนจะใช้กลุ่มตัวอย่าง 269 ชุด จึงได้สำรวจและแจกแบบสอบถามจำนวน 270 ชุด จากข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองทั้งสิ้น 270 คน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยจะใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้ศึกษาใช้สถิติดังนี้ 1) การทดสอบค่า t (t-test) เพื่อทดสอบ 2 ตัวแปรโดยการทดสอบค่าสมมติฐานใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t-test (Independent Sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวแปรเพศ 2) การทดสอบ F test หรือ One-way ANOVA เพื่อทดสอบ 3 ตัวแปร คือ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ภูมิภาค และฝ่ายงาน จากนั้นจึงวิเคราะห์ LSD เพื่อแจ้งความแตกต่างรายคู่ 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์คุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ประเด็นด้วยกันคือ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ภูมิภาค และฝ่ายงาน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านเพศพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 141 คน (ร้อยละ 52.2) เพศหญิง 129 คน (ร้อยละ 47.8)

2. ด้านอายุ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 172 คน (ร้อยละ 63.7) รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 17.8) อายุ 20-30 ปี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 16.3) และอายุ 51-60 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.2)

3. ด้านอายุการทำงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 4-5 ปี จำนวน 136 คน (ร้อยละ 50.4) ถัดมาคืออายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 53 คน (ร้อยละ 19.6) อายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 15.9) ส่วนอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 19 คน (ร้อยละ 9) เท่ากัน

4. ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 169 คน (ร้อยละ 62.6) รองลงมาคือการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ปวส.) จำนวน 41 คน (ร้อยละ 15.2) การศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 35 คน (ร้อยละ 13) และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.) จำนวน 25 คน (ร้อยละ 9.3)

5. ด้านภูมิลำเนา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง จำนวน 73 คน (ร้อยละ 27) รองลงมาคือภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 69 คน (ร้อยละ 25.6) ภาคใต้ จำนวน 68 คน (ร้อยละ 25.2) ภาคเหนือ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 16.3) ภาคตะวันออกจำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.4) และภาคตะวันตก จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.5)

6. ด้านฝ่ายงานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ฝ่ายการทำอากาศยาน จำนวน 63 คน (ร้อยละ 23.3) รองลงมาอยู่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน จำนวน 55 คน (ร้อยละ 20.4) ฝ่ายสนามบินและอาคารจำนวน 51 คน (ร้อยละ 18.9) ศูนย์บริหารการขนส่งสาธารณะจำนวน 34 คน (ร้อยละ 12.6) ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจำนวน 25 คน (ร้อยละ 9.3) ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกลจำนวน 24 คน (ร้อยละ 9.8) และฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย จำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.7)

ผลวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองจำนวน 270 คนพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียดทีละตัวแปรพบผลการศึกษาดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตน ด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวทั้งหมดต่างอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.51 3.51 3.50 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ผลวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองจำนวน 270 คนพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยเมื่อพิจารณารายละเอียดทีละตัวแปร พบผลการศึกษาดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรก็อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรเองก็อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เช่นกัน

ผลการวิเคราะห์จากการใช้สถิติ t-test

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่มของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง โดยจำแนกตามเพศพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.78 0.46 และ 0.99 ตามลำดับ ทั้งหมดมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 ดังนั้น จึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองจำแนกตามอายุ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 0.44 และ 0.72 ตามลำดับ ทั้งหมดต่างมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 ดังนั้น จึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.90 0.86 และ 0.94 ตามลำดับ ทั้งหมดต่างมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 ดังนั้น จึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.23 0.38 และ 0.12 ตามลำดับ ทั้งหมดต่างมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 ดังนั้น จึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง จำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.78 0.88 และ 0.98 ตามลำดับ ทั้งหมดต่างมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 ดังนั้น จึงหมายความว่า พนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ที่มีฝ่ายงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรขององค์กรของพนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง คือ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองได้ร้อยละ 24.7 ($R^2 = .247$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง เปรียบเทียบกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมืองที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ครั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษานี้ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี มีอายุการทำงาน 4-5 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง และทำงานอยู่ฝ่ายการทำอากาศยาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านด้านสิทธิและความเท่าเทียมในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานระดับปฏิบัติการทำอากาศยานดอนเมือง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการทดสอบเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า คุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และฝ่ายงานทั้งหมด ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรขณะที่คุณลักษณะด้านอายุการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพบว่าหลังจากพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุการทำงานมากกว่าปี 1 จะมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง ($R^2 = 0.247$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

สรุปและอภิปรายผล

การอภิปรายผลด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าตัวแปรเพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มินานิน ชาร์มย์; และ อธิพงษ์ เพชรสุทธิ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ด้านอายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานศึกษาของ พงษ์เทพ เงาม้วน (2555) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ มินานิน ชาร์มย์; และ อธิพงษ์ เพชรสุทธิ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ พงษ์เทพ เงาม้วน (2555) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

การอภิปรายด้านปัจจัยคุณภาพชีวิต พบว่า ด้านปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมี อิสลาม (2562) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินสายการบินไทยไลอ้อน โดยพบว่า ระดับความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติงานภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมือง

ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของ พงษ์เทพ เจาะด่วน (2555) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ดอนเมือง แล้วพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและพฤติกรรมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน และงานศึกษาของ มীনานิน ชาร์มย์; และ อธิพงษ์ เพชรสุทธิ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยแล้วพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยส่วนใหญ่เช่นกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุมีผลต่อความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ไม่ได้มีผลต่อความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมานาน โดยให้ความสำคัญกับการมอบหมายงาน การสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และค่าตอบแทนและสวัสดิการการทำงาน of พนักงาน
2. ผลการศึกษาพบว่า คะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการท่าอากาศยานดอนเมืองที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การทำให้ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการแรงงาน. (2557). คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้านการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน ประจำปีงบประมาณ 2558. กรุงเทพฯ: มป.ท.
- กรมสุขภาพจิต. (2545). เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI). โครงการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการสำรวจสุขภาพจิตในพื้นที่ ปี พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: คลองช้าง.
- ทิพย์วัลย์ เรืองขจร. (2554). วิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ . (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). (2562). รายงานประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: บริษัท.
- พงษ์เทพ เจาะด่วน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มীনานิน ชาร์มย์; และ อธิพงษ์ เพชรสุทธิ. (2561, มิถุนายน-ธันวาคม). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันของศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วารสารนาคนุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. 10(2): 127-136.

- รัศมี อิสลาม. (2562, พฤษภาคม-สิงหาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินฝ้ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน: กรณีศึกษาสายการบินไทยไลอ้อนแอร์. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**. 13(2): 265-282.
- วิไลลักษณ์ ตั้งเจริญ. (2544). **วิทยาศาสตร์พัฒนาชีวิต**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล; และคณะ. (2540). **เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกทุก 100 ตัวชี้วัดและ 26 ตัวชี้วัด**. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth; Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Gasper, D. (2004). *The Ethics of Development*. Edinburgh University Press.
- Helliwell, J.; Layard, R.; & Sachs, J. (2018). *World Happiness Report 2018*. New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Herbert, H. G. (1972). *The Management of Organization: A Systems and Human Resources Approach*. 12th ed., New York: Appleton-Century-Crofts.
- Herzberg, F.; et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Melcrum. (2005). *Employee Engagement: How to Build a High-performance Workforce: Executive Summary*. London: Melcrum Publishing.
- McClelland, D.C. (1984). *Motives, Personality, and Society: Selected Papers*. New York: Praeger.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organization Psychology*. The State University of New York at Buffalo.
- Newstrom, J. W.; & Davis, K. (2002). *Organizational Behavior Human Behavior at Work*. 11th ed., New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Porter, L.; & Lawler, E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, Ill: Irwin Dorsey.
- Richard, E. Walton. (1975). *Criteria for quality of work life*. In L. E. Davis, & A. B. Cherns (Eds.). *Quality of Working Life: Problems, Projects and the State of the Art*. (Vol. 1, Chap. 5: 91-104). New York: The Free Press.
- Collier-Macmillan. . (1987). *Innovating to Compete: Lessons for Diffusing and Managing Change in the Workplace*. Jossey Bass Business & Management Series. 1st edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass, Inc.
- Sharma, R. C. (1988). *Population, Resources, Environment and Quality of Life: Handbook of Pedagogical Aspects and Knowledge Base of Population Education*. Delhi: O.P. Kapur, for Dhanpat Rai & Sons.
- Schuler, R. S.; Jackson, S. E.; & Werner, S. (1989). *Managing Human Resources*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- UNESCO. (1980). *Evaluating the Quality of Belgium*. Social indicator Research.

World Health Organization. (1997). The World health Report: 1997: Conquering Suffering, Enriching humanity/report of the Director-General. World Health Organization.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd ed., New York: Harper and Row Publication.