

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต

FACTORS OF QUALITY OF WORK LIFE THAT AFFECT ORGANIZATIONAL
COMMITMENT OF HOTEL EMPLOYEES IN PHUKET PROVINCE.

ฐิตินันท์ อินทร์ทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตในเขตจังหวัดภูเก็ต และ 3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ t-test F-test และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 และมีรายได้ 15,001-20,000 บาทจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มี อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานด้านการบริหารองค์การของผู้บริหารด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน และด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานโรงแรม

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดภูเก็ต เป็นอีกหนึ่งเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มสนใจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (special interest tourism) เพราะเป็นจังหวัดที่มีการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบที่น่าสนใจ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงศาสนา การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) เป็นต้น รูปแบบการท่องเที่ยวดังกล่าวมีแนวโน้มขยายตัว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มต้องการที่จะเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ต้องการสัมผัสธรรมชาติที่บริสุทธิ์ มีกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งประเทศไทยมีความพร้อมของทรัพยากรพื้นฐานสำหรับการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษดังกล่าว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (ส.อ.ท.) ประเมินสถานการณ์แรงงานไทยปี 2566 ว่ายังคงขาดแคลนกว่า 500,000 คน เพราะท่องเที่ยวฟื้นตัวแบบฉับพลันหลังโควิด-19 แรงงานที่กลับภูมิลำเนายังไม่กลับเข้าสู่ระบบเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวและบริการสอดคล้องกับนายอำนวยการ พินสุวรรณ์ รองผู้อำนวยการจังหวัดภูเก็ต เปิดเผยว่า ปัจจุบันจังหวัดภูเก็ตมีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก และคาดว่าในปี 2566 นี้จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาไม่น้อยกว่า 12 ล้านคน ทำให้ภาคธุรกิจต่าง ๆ ในจังหวัดมีความต้องการแรงงานหลายอัตราจากการสำรวจพบว่า ไม่เพียงแต่โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตและจังหวัดภาคใต้เท่านั้นที่ประกาศรับสมัครพนักงานเป็นจำนวนมาก โรงแรมอื่น ๆ ในเมืองท่องเที่ยวหลักก็เช่นกัน และส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งที่ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้(ประชาชาติธุรกิจ, 2565)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ ตัวสินค้าที่จับต้องไม่ได้ จึงต้องมีตัวกลางคือทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่อไปถึงผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามบุคลากรในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีการหมุนเวียน เปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อยครั้ง โดยอัตราการลาออกของพนักงานโรงแรมมีอัตราส่วนอยู่ระหว่างร้อยละ 60 – ร้อยละ 300 (สุภาพรณ ประสงค์ทัน, 2560) ทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายในการคัดสรรพนักงานใหม่จากฝักอบรมมากมาย โดยยังไม่รวมถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสอื่น ๆ ที่ทำให้กิจกรรมในโรงแรมไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โรงแรมต่าง ๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของตนเองมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และการสร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานเนื่องจากหากพนักงานมีความพึงพอใจทั้งในเวลางาน และชีวิตส่วนตัวนอกเวลางาน อีกทั้งยังรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยเห็นโรงแรมเป็นมากกว่าสถานที่ทำงานทั่วไป อัตราการลาออกก็จะลดลงทำให้พนักงานส่งผ่านบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นเชื่อมโยงไปถึงลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มาใช้บริการซ้ำ ตลอดจนถึงการสร้างความรักดีในฐานะลูกค้า (Lee, 2012) ทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจ้างงานใหม่ และลดความเสี่ยงที่ประสิทธิภาพจะต่ำลงไปจากการขาดผู้ปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมากกล่าวคือทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กรและยังช่วยลดปัญหาการขาดงานการลาออกการลดอุบัติเหตุและส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการคือประการแรกเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานประการที่สองสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรลดอัตราการเปลี่ยนงานประการสุดท้ายทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรเช่นผลกำไรการบรรลุเป้าหมายขององค์กรดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญประการหนึ่ง (Greeberg and Baron 1995) อาจกล่าวได้ว่าเมื่อพนักงานไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหรือไม่มีการผูกพันต่อองค์กรแล้วอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น ปัญหาการลาออกจากงานปัญหาการขาดงานปัญหาการมาทำงานสายและหากพนักงานขาดงานหรือลาออกจากงานย่อมส่งผลกระทบต่อการผลิตดังนี้

1. พนักงานที่ทำงานอยู่ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อผลิตให้เสร็จทันตามกำหนดซึ่งจะทำให้ค่าแรงต่อชั่วโมงสูงขึ้น
2. พนักงานที่ทำงานอยู่จะต้องทำงานล่วงเวลาทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนน้อยลงส่งผลให้สุขภาพร่างกายไม่พร้อมที่จะทำงานทำให้เกิดอุบัติเหตุในขณะทำงานได้ง่ายหรือล้มป่วยจนต้องหยุดงานหรือต้องลาป่วยบ่อยครั้ง
3. พนักงานที่เริ่มเข้าทำงานจะยังไม่สามารถทำงานได้ตามมาตรฐานของบริษัทดังนั้นหัวหน้างานจะต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการสอนงาน
4. ขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กรลดน้อยลงเนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าได้สูญเสียเพื่อนร่วมงานไปทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นสาเหตุทำให้ระบบงานขาดประสิทธิภาพ (เรื่องกฤษฎี สุวรรณอำไพ 2557)

ดังนั้นถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมทำให้พนักงานสามารถอยู่กับองค์กรได้นานและทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการผลิตขององค์กรได้ดียิ่งขึ้นผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสำคัญและสามารถอธิบายถึงการคงอยู่ของพนักงานโดยไม่มีการโยกย้ายหรือลาออกจากองค์กรองค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้พนักงานมีคุณภาพมีความสามารถเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงานและทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดจนเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานปรับปรุงศักยภาพในการดูแลพนักงานยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานและเข้าถึงความต้องการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรต่อไป

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตในเขตจังหวัดภูเก็ตโดยผลการวิจัยในเรื่องนี้จะเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพรวมของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตเพื่อจะเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพื่อให้พนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นและมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัยดังนี้

1. ด้านเนื้อหาศึกษาผู้วิจัยทำการกำหนดตัวแปรในการศึกษาไว้ด้วยกันดังนี้ คือ

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประยุกต์จาก Walton (1974) และ Kandasamy and Ancheri (2009) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านผลตอบแทน
- 2) ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน
- 3) ด้านความมั่นคงในหน้าที่
- 4) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 5) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

- 6) ด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน
- 8) ด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตของ สเตียร์สStreers (1977)

2. ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากการอัตราหมุนเวียนของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นค่อนข้างผันผวนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมรับได้ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 385คน

3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินวิจัยระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ เดือน สิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2557) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัวศาสนา เชื้อชาติสัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Social class)

Shiffman and Kanuk (2003 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2560) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อ มูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ศาสนาและเชื้อชาติซึ่งมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา สำหรับการแบ่งส่วนตลาด(Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดของงานวิจัยส่วนใหญ่จะเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดของ Walton (1974 อ้างใน ภัษชารีย์ ชุมทรัพย์ดี, 2557) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตจากองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และสังคมโดยรอบของแต่ละบุคคล โดย Walton(1974 อ้างใน ภัษชารีย์ ชุมทรัพย์ดี, 2557) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล พิจารณาจากคุณลักษณะ สภาพตัวบุคคลและหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ (ภัษชารีย์ ชุมทรัพย์ดี, 2557) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นว่าประกอบด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 อ้างใน สุนทร พิกุลหอม, 2555) ให้ทรงเสนอไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์กรอื่นเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ 1. เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจและสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

บริบทของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต

ปัจจุบันการท่องเที่ยวในหลายจังหวัดเริ่มฟื้นตัวกลับมาคึกคัก โดยเฉพาะ “ภูเก็ต” โดยปี 2565 ถือเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุดเป็นอันดับ 1 กว่า 1 แสนล้านบาท แต่ผู้ประกอบการในแวดวงธุรกิจท่องเที่ยวต่างบอกเป็นเสียงเดียวกันว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาจำนวนมาก แต่รายได้ยังไม่กลับไปเท่าวันวาน สะท้อนผ่านการจัดงานสัมมนา “Phuket Post COVID ทราเวลล์ฟอรัมธุรกิจสร้างการเติบโตครั้งใหม่” ซึ่งจัดโดยสภาอุตสาหกรรมจังหวัดภูเก็ต ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรภาครัฐและเอกชนในหัวข้อ “ภูเก็ตไปต่ออย่างไร ในยุค Post COVID” เมื่อเปรียบเทียบกับทั้งประเทศพบว่าภูเก็ต มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานในจังหวัดภูเก็ต โดยเฉพาะภาคธุรกิจด้านท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ ถ้าดูข้อมูลจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่สถานประกอบการแจ้งความต้องการไว้ ตำแหน่งงานว่าง 3,378 ตำแหน่ง มีผู้มาสมัครงานเพียง 387 คน ยังเหลือ 2,991 คน หรือยังขาดอีกประมาณ 3,000 ตำแหน่ง ซึ่งต้องการแรงงานสนับสนุนภาคการท่องเที่ยวหลังจากมกราคม 2566 ไปแล้ว เมื่อประเทศจีนอนุญาตให้คนของเขาออกนอกประเทศได้ จะทำให้มีคนเข้ามาภูเก็ตอีกเท่าทวีคูณ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณจากสูตรของ W.G.cochran (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมรับได้ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันข้อมูลที่อาจไม่สมบูรณ์และคำตอบที่อาจเกินความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามเพิ่มจากกลุ่มตัวอย่าง อีก 15 ชุด รวมเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตจนครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยผลตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.970

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยค่าความถี่ ร้อยละ 2) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การทดสอบสมมติฐาน t-test F-test และใช้สถิติวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 190คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 และมีรายได้ 15,001-20,000 บาทจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านได้แก่ ด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในหน้าที่ และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\bar{x} = 4.25$) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{x} = 4.24$) ด้านผลตอบแทน และด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร ($\bar{x} = 4.23$) ด้านการบริหารองค์กรของผู้บริหาร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านได้แก่ ด้านการยอมรับองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) รองลงมาด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กร ($\bar{x} = 4.21$) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 4.18$) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มี อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานด้านการบริหารองค์การของผู้บริหารด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน และด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า R Square (R²) เท่ากับ 0.729 หรือร้อยละ 72.90 สมการ Multiple Linear Regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = 0.942 + 0.067(X_1) + 0.083(X_2) + 0.196(X_6) + 0.099(X_7) + 0.365(X_8)$$

เมื่อ $Y =$ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต

$X_1 =$ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทน

$X_2 =$ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน

$X_6 =$ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบริหารองค์การของผู้บริหาร

$X_7 =$ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน

$X_8 =$ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์กร

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตในเขตจังหวัดภูเก็ต สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ตต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานโรงแรมที่มี อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้สุทธิต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ สุรเชษฐ์ วัชร (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมฮอติเดย์อินน์ สิลม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานโรงแรม (2) เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม แยกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความผูกพันองค์กรพนักงานโรงแรมฮอติเดย์อินน์ สิลม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีอายุ รายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนด้านความปลอดภัยและเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานด้านการบริหารองค์การของผู้บริหารด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงาน และด้านความภูมิใจต่อความรับผิดชอบขององค์การ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดร.ณีย์ บุญญะ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตพื้นที่ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีทั้งหมด 7 แห่ง ผลวิจัยพบว่า ระดับความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ในภาพรวมระดับความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และยังสอดคล้องกับ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ผลวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ในทิศทางเดียวกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต พบว่า พนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สุรเชษฐ์ วัชร (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมฮอติเดย์อินน์ สิลม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานพนักงาน

โรงแรม (2) เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม แยกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับความผูกพันองค์กรพนักงานโรงแรมฮอติเดย์อินน์ สีส้ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในหน้าที่ที่ผู้บริหารโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ควรมีการจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายอาชีพที่ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์หรือหาช่องทางแจ้งข้อมูลแก่ให้บุคลากรได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรว่าเมื่อทำงานร่วมกับองค์กรแล้วจะมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น และควรมีการชี้แจงถึงขั้นตอนในการพัฒนาตนเองเพื่อที่จะสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

2. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผู้บริหารโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และยอมรับความสามารถในการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง และหัวหน้างานควรปรับปรุงแก้ไขวิธีการการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้เหมาะสมเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกถึงความโปร่งใสและยุติธรรม

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้บริหารโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต ควรพิจารณาจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เช่น เรื่องแรงงานสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมต่างๆภายในองค์กร ให้เหมาะสมในแต่ละส่วนงานและเป้าหมายขององค์กร และนำไปพัฒนาสร้างแรงจูงใจการทำงานให้แก่พนักงานเพื่อให้มีผลงานที่ดียิ่งขึ้น และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลมาเสริมกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่อไป

2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาพนักงานโรงแรมในเขตจังหวัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานขององค์กร และการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่อไปที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นจาก <http://www.tourism.go.th/home/details/11/221/23044>.
- ฉันทพร ลากทิพมนตรี. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจของพนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เนตรนภา ไวกษ์เลิศศักดิ์ (ยาบุชิตะ) และณัฐพงษ์ มาศจิราภา. (2559). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาโรงแรมเซ็นทารา จังหวัดขอนแก่น. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 11(1), 38-52.
- ปกรณ ลิมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจ่ากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พิฑูร อมรวินวัส. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลด้านแรงงานสัมพันธ์ของภาคอุตสาหกรรมและบริการจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ภัทธารีย์ ชุมทรัพย์ดี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระรินจินดา เวลส์เนส สปา รีสอร์ท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, วิทยาลัยดุสิตธานี.
- วรรณ วิริยะกัษานนท์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2555). แนวคิดและปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 15, 157-162.

สุลาวัลย์ ศิริคาฟู. (2550). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อิงอร ตันพันธ์. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารเกษมบัณฑิต, 14(2), 1-21.

Lee, J. (2012). Antecedents and consequences of employee engagement: Empirical study of hotel employees and managers. Doctoral Dissertation, Kansas State University, KS.

Steers, R. M. (1997). Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, 22, 46 - 56.

Walton, R. E. (1974, May-June). Improving the quality of work life. Harvard Business Review.

Yamane, T. (1970). Statistic: An introductory analysis. New York: Harper & Row.

