

อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันในงาน กรณีศึกษา โรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

The Influencing of Job Satisfaction on Work Engagement: A case study of a private company in Nakhon Ratchasima

สุพรรณนิภา วงษ์ยะปาน

Supannika Wongyapan

บทคัดย่อ

การค้นคว้าวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ของพนักงานโรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน การสุ่มตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) มากที่สุด รองลงมาคือด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) ในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) เป็นการตอบสนองภายในของบุคคล ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่พวกเขาทำ เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความหลากหลายในงานที่ทำ การยกย่องชมเชย และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน อัตราค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานภายนอกสูงกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) โดยความพึงพอใจในการทำงานสามารถรวมกันพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ร้อยละ 52.9 ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันในงานได้ดังนี้ $Y = 0.947 + 0.351X_1 + 0.408X_2$ โดยที่ $Y =$ ความผูกพันในงาน, $X_1 =$ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน และ $X_2 =$ ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก จากสมการอธิบายได้ว่า ถ้าความพึงพอใจในการทำงานภายในเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันงานเพิ่มขึ้น 0.351 หน่วย และถ้าความพึงพอใจในการทำงานภายนอกเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันภายนอกเพิ่มขึ้น 0.408 หน่วย

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกองค์กรต้องปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การที่องค์กรจะสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้นั้น จำเป็นต้องบริหารการใช้ทรัพยากรพื้นฐานที่มีอย่างคุ้มค่า ได้แก่ หลักการบริหาร 4M คือ การบริหารกำลังคน (Man) จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลกับงานอย่างสูงสุด การบริหารเงิน (Money) จะจัดสรรเงินอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและต้นทุนต่ำที่สุด การบริหารวัตถุดิบ (Materials) จะทำอย่างไรให้ใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่าที่สุด สิ้นเปลืองน้อยที่สุด และการบริหารจัดการ

(Management) กระบวนการบริหารจัดการเพื่อควบคุมให้งานทั้งหมดที่ทำมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ (วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ, 2557) โดยทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ดังนั้นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในทุก ๆ องค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) แม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี มีคุณภาพ ราคาถูกกว่าคู่แข่ง มีวิธีการจัดการและเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัย แต่ถ้าองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะที่ดีและทัศนคติที่เหมาะสมกับองค์กรเข้ามาทำหน้าที่ ก็อาจจะส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ และอาจส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

บริษัทในกรณีศึกษา เป็นโรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ 170 ไร่ มีจำนวนพนักงานทั้งหมดประมาณ 9,500 คน พนักงานชาวไทย ประมาณ 6,500 คน และพนักงานชาวแกมพูชาประมาณ 3,000 คน แบ่งการทำงานออกเป็น 2 กะ คือ กะเช้าเริ่มงานเวลา 08.00 – 17.00 น. ส่วนกะเย็นเริ่มงานเวลา 19.00 – 04.00 น. เป็นโรงงานอุตสาหกรรมประเภทธุรกิจแปรรูปเนื้อไก่สดและผลิตอาหารแปรรูป บริษัทประกอบด้วย 2 โรงงานย่อยคือ โรงงานแปรรูปเนื้อไก่และโรงงานอาหารแปรรูป โดยโรงงานแปรรูปเนื้อไก่อันั้นบริษัทจะรับวัตถุดิบคือไก่มีชีวิตจากฟาร์มเข้ามาเพื่อผลิตไก่ชิ้นส่วน โดยแยกชิ้นส่วนและตัดแต่งชิ้นส่วนต่างๆตามที่ต้องการแล้วนำไปบรรจุและแช่แข็ง เพื่อจำหน่ายเป็นผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์แช่แข็งโดยจัดจำหน่ายทั้งในประเทศและส่งออกจำหน่ายยังต่างประเทศ ในส่วนของโรงงานอาหารแปรรูป บริษัทได้นำวัตถุดิบเนื้อไก่ที่ได้จากโรงงานแปรรูปเนื้อไก่มาทำการเพิ่มมูลค่าสินค้าโดยผลิตเป็นสินค้าอาหารปรุงสุกและผลิตภัณฑ์อาหารพร้อมรับประทาน ซึ่งในกระบวนการปรุงสุกจะนำเนื้อไก่ที่ชำแหละแล้วไปผสมเครื่องปรุงรสหรือประกอบกับวัตถุดิบอื่นๆตามความต้องการของลูกค้า ผ่านกระบวนการทำให้สุกโดยการทอด นึ่ง อบ จากนั้นจึงนำไปแช่แข็งแล้วเก็บไว้ในห้องเย็น เพื่อรอการจัดจำหน่ายให้แก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

ในด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและคุณค่าของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งนับได้ว่าพนักงานหรือบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร (จิราพร ระโหฐาน, 2557) ดังนั้นบริษัทจึงต้องมุ่งเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้เพิ่มสูงขึ้นและรักษาให้อยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป้าหมายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมและดึงดูดให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร และสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต (การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคลบริษัทซีพีออลล์, 2561) แต่จากข้อมูลทรัพยากรบุคคลของบริษัทพบว่า อัตราการลาออกและอัตราการหยุดงานของพนักงานในแต่ละเดือนค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอัตราการหยุดงานของพนักงานที่เกินมาตรฐาน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจกับการศึกษา อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันในงานของพนักงานในบริษัทว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานภายในและภายนอกด้านใดที่จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาบุคลากรใหม่ และการจ้างค่าล่วงเวลาได้อีกด้วย

ความผูกพันในงาน คือ สภาวะทางจิตใจและอารมณ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อบุคคลมีความผูกพันในงานจะแสดงออกมาในรูปแบบของความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีความขยันขันแข็ง กระฉับกระเฉง และมีความพยายามในการทำงาน ใช้เวลาไปกับการทำงานเพื่อมุ่งหวังให้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

ตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli and Bakker, 2010) ได้อธิบายว่า ความผูกพันในงานหมายถึงสภาวะทางจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดเชิงบวกที่มีต่องาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) คือ การที่บุคคลมีระดับพลังงานและความยืดหยุ่นทางกำลังใจในการทำงานเมื่อเจออุปสรรค หรือความทุ่มเทความพยายามในการทำงานแม้จะเผชิญกับความยากลำบาก

2. ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) คือ การที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับงานของตนเองสูง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีแรงบันดาลใจ ทัศนคติในเชิงบวก รู้สึกว่างานมีค่ามีความหมาย และรู้สึกว่าการทำงานท้าทาย

3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) คือ การที่บุคคลรู้สึกกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน พุ่งความสนใจไปที่งานอย่างเต็มที่ มีสมาธิอย่างสูงในการทำงานและยากที่จะถอนตัวออกมาจากงานได้ จนรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกเชิงบวกที่บุคคลมีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่คาดหวังไว้ ซึ่งเป็นความต้องการภายในตัวบุคคล เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง และความต้องการภายนอก เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความมั่นคงในชีวิต ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานของตนเองและทำอย่างเต็มใจ

ตามแนวคิดของ Warr et al., 1979 ได้แบ่งมิติของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) เป็นการตอบสนองภายในของบุคคล ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่พวกเขาทำ เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การมีอิสระในการเลือกวิธีการทำงานของพนักงาน ความหลากหลายในงานที่ทำ ปริมาณความรับผิดชอบ โอกาสที่จะได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน การยกย่องชมเชยและการยอมรับเมื่อทำผลงานออกมาดี การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสงสว่างมีความเหมาะสมกับลักษณะของงาน พื้นที่ทำงาน เสียงอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย อัตราค่าตอบแทนสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน วิธีการบริหารงานของบริษัท ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

จากการศึกษาของ Lange, Witte และ Noelaers (2008) ได้ผลการศึกษาล้ำกับ Barnes และ Collier (2013) ที่พบว่า บรรยากาศในการให้บริการ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านของความรู้สึก เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความผูกพันต่องาน และผลที่เกิดขึ้นจากความผูกพันในงานนั้น ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวและความผูกพันต่ออาชีพของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันในการทำงานได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานภายในที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานภายนอกที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันในงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันในงาน กรณีศึกษา โรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Warr et al., 1979 มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันในงาน (Work Engagement) ตามแนวคิดของชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli and Bakker, 2010) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) ด้านความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับบังคับบัญชา ของโรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 859 คน (รายงานสรุปอัตรากำลังคน ประจำเดือน ธันวาคม ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับบังคับบัญชาขึ้นไป 273 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ที่ค่าความคาดเคลื่อน 0.05

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันในงาน กรณีศึกษา โรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 859 คน (สำนักทรัพยากรบุคคลของบริษัท ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2561) ซึ่งมีกลุ่มที่ใช้ในการวิจัยจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนนับได้ โดยการใช้สูตร Taro Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ซึ่งจากการคำนวณตามสูตรได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling method) ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือมีการจัดแบ่งประชากรเป็นกลุ่มหรือชั้นย่อยๆก่อนตามหน่วยงาน แล้วเลือกสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional) ในแต่ละหน่วยงานโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (สำนัคโนโยบายและวิชาการสถิติ, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สํารวจความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในงาน ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาจากการศึกษาข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆดังนี้

คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ซึ่งผู้วิจัยนำมาจากข้อคำถามของ ชูเฟลิและเบคเคอร์ (Schaufeli and Bakker, 2010) ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 17 ข้อ แบ่งเป็นด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) จำนวน 6 ข้อ , ด้านความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) จำนวน 5 ข้อ และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)

จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความถี่ตั้งแต่ระดับ 1 คือ ไม่เคย ถึงระดับ 6 คือ ตลอดเวลา

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยนำมาจากข้อคำถามของ วาร์ (Warr et al., 1979) ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้านความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) จำนวน 7 ข้อ และด้านความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) จำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตามความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 1 คือ ไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึงระดับ 6 คือ พึงพอใจมากที่สุด

วิธีการแปลข้อคำถาม

การแปลข้อคำถามจากภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย ขั้นตอนนี้ทำโดยบุคคลที่มีความรู้ภาษาไทยและมีความเชี่ยวชาญในด้านภาษาอังกฤษ สำหรับการศึกษาคำถามครั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าวทำโดยผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษคือ มหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และการตรวจสอบความถูกต้องของการแปลข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบชุดของการแปลข้อคำถาม สำหรับการศึกษาคำถามครั้งนี้ ขั้นตอนดังกล่าวทำโดยอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ที่เกี่ยวข้องและเชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)(ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 61-62) โดยกำหนดว่าค่า IOC โดยค่าดัชนีที่ได้ต้องมีความสอดคล้องตั้งแต่ .05-1.0 แต่ถ้ามีบางข้อที่ได้ต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อความเที่ยงตรงของเนื้อหา สำหรับการศึกษาคำถามครั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการฝ่าย สำนักทรัพยากรบุคคล ของโรงงานเอกชนที่ทำการศึกษ

2. ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือมาทดสอบโดยการ Pre Test กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามว่ามีความเข้าใจง่ายเพียงใด และเข้าใจตามสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการสื่อหรือไม่ ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อปรับแบบสอบถามให้เข้าใจง่ายและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อปรับแบบสอบถามให้เข้าใจตรงกันแล้วผู้วิจัยจะทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (อนรรักษ์ นวพรไพศาล, 2543 หน้า 85) ของแบบสอบถามแบบ Rating Scale โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ 0.927

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ประกอบด้วย ด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) ด้านความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์สมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน โดยใช้วิธีการคำนวณทางสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันในงาน กรณีศึกษา โรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา” สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันในงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันในงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความผูกพันในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เต็ม 6 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านปรากฏว่า ด้านความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดใน 3 ด้าน ซึ่งมีระดับความผูกพันในงานอยู่ที่ 4.14 รองลงมาคือด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) ซึ่งมีระดับความผูกพันในงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.87 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เต็ม 6 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านปรากฏว่า ด้านความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) และด้านความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.73 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการสร้างสมการทำนายความผูกพันในงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน 2 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) โดยความพึงพอใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ร้อยละ 52.9 ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันในงานได้ดังนี้ $Y = 0.947 + 0.351X_1 + 0.408X_2$ โดยที่ โดยที่ Y = ความผูกพันในงาน, X_1 = ความพึงพอใจในการทำงานภายใน และ X_2 = ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก จากสมการอธิบายได้ว่า ถ้าความพึงพอใจในการทำงานภายในเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันงานเพิ่มขึ้น 0.351 หน่วย และถ้าความพึงพอใจในการทำงานภายนอกเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันงานเพิ่มขึ้น 0.408 หน่วย

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกสามารถทำนายหรือส่งผลต่อความผูกพันในงาน ของบริษัทกรณีศึกษา โรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

อภิปรายผล

ผลการศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันในงาน กรณีศึกษาโรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกสามารถทำนายหรือส่งผลต่อความผูกพันในงานได้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lange, Witte และ Noelaers (2008) ที่คล้ายกับ Barnes และ Collier (2013) ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต้ององค์กรทางด้านของความรู้สึกเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความผูกพันต่องาน และผลที่เกิดขึ้นจากความผูกพันในงานนั้น ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวและความผูกพันต่ออาชีพของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันในการทำงานได้ แต่จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีน้ำหนักที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน เนื่องจากโรงงานในกรณีศึกษาเป็นโรงงานอาหารซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานพื้นที่ผลิตสินค้าต้องอยู่ในพื้นที่อุณหภูมิต่ำไม่เกิน 12 องศา การทำงานอยู่ในลักษณะยืนทำงาน ซึ่งพนักงานระดับหัวหน้าจนถึงผู้จัดการฝ่ายต้องเข้าพื้นที่ผลิตเพื่อควบคุมกระบวนการผลิตและแก้ปัญหาในการทำงาน และโครงสร้างในบริษัทค่อนข้างมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการบริหารงานในบริษัทมีคะแนนที่ค่อนข้างต่ำในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานภายนอก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในงานของพนักงาน เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด

เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีค่านิยมชอบทำงาน มีความสุขและสนุกกับงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น (สุริยา อัครสาวิรุณ, 2559) ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ หากได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Dawis and Lofquist, 1984) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอก จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 2 ด้านล้วนมีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานในองค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job satisfaction) เป็นการตอบสนองภายในของบุคคล ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่พวกเขาทำ (Warr et al, 1979) ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึง การมีอิสระในการเลือกวิธีการทำงานของพนักงาน ความหลากหลายในงานที่ทำ ปริมาณความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตรงตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่บ่งบอกหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานนั้นๆ และต้องให้โอกาสแก่พนักงานที่จะได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน ได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ นำไปสู่การยกย่องชมเชยและการยอมรับเมื่อทำผลงานออกมาดี ซึ่งการยกย่องชมเชยนั้นควรมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามความเหมาะสม การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร บริษัทควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของพนักงานในเรื่องต่างๆ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งต้องมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน

ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Warr et al, 1979) องค์กรต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการ

ทำงาน เช่น แสงสว่างมีความเหมาะสมกับลักษณะของงาน พื้นที่ทำงาน เสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีอัตราค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม สร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานในองค์กร วิธีการบริหารงานของบริษัทเพื่อให้ความเชื่อมั่นว่างานที่ทำมีความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมไปถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานภายในองค์กร

หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความขยันขันแข็ง รู้สึกอยากตื่นมาทำงานในตอนเช้าอย่างกระปรี้กระเป่ากระฉับกระเฉง เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน สามารถทำงานได้ต่อเนื่องเป็นเวลานานได้ และเมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็ไม่รู้สึกย่อท้อต่องานที่ทำ นำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่มีคุณค่าและมีความหมาย พนักงานจะเกิดความภูมิใจในงานที่ทำ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีแรงบันดาลใจจากการทำงานเมื่อเจองานที่มีความท้าทาย จนเกิดเป็นความรู้สึกเป็นหนึ่งอันเดียวกับงาน จะแสดงออกโดยพนักงานมักจะจดจ่อและทุ่มเทอยู่กับงานจนลืมทุกอย่างรอบตัว รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วระหว่างการทำงาน และมีความสุขกับการทำงานอย่างเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

การทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถโดยไม่จำเป็นต้องมีใครมากำกับควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งกลยุทธ์เรื่องความรู้สึกผูกพันของพนักงานในองค์กรควรประกอบด้วยตัวชี้วัด (parameter) ที่แตกต่างกันไป การที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานและจูงใจให้พนักงานทำงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องนำปัจจัยทั้งหลายมาพิจารณาซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจในความสำเร็จของปัจจัยต่างๆ ในองค์กรได้ดีขึ้นแล้ว ยังช่วยให้กลยุทธ์ขององค์กรได้รับการนำไปปฏิบัติผ่านการมีส่วนร่วมที่ขับเคลื่อนให้เกิดความรู้สึกว่ามีคุณค่าและพัฒนาต่อไปเป็นความรู้สึกผูกพันของพนักงาน

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย การบริหารผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นไปที่ผลการปฏิบัติงานอย่างที่เคยเป็น อาจให้ผลน้อยกว่าการมุ่งเน้นไปที่การบริหารสภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน หรือการมุ่งสร้างความรู้สึกผูกพันของพนักงานให้เกิดผลเป็นการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานไปเน้นที่ความผูกพันของพนักงานนั้น หัวหน้างานและผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องความรู้สึกผูกพันของพนักงาน พวกเขาจำเป็นต้องเรียนรู้ว่าความรู้สึกผูกพันของพนักงานมีรูปร่างหน้าตาเป็นอย่างไร จะพัฒนาและให้การเกื้อหนุนอย่างไร จะประเมินและผนวกเข้าในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อมูลป้อนกลับได้อย่างไร เริ่มต้นที่การเรียนรู้ความสำคัญของความผูกพันของพนักงานในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานและความจำเป็นที่จะให้พนักงานได้รับการสนับสนุนและทรัพยากรเพื่อสร้างความผูกพันไปยังพนักงานให้เข้ากับงานและองค์กรอย่างเต็มที่ (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2560)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างโรงงานเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา พนักงานระดับบังคับบัญชา ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของบริษัทเอกชนทั่วประเทศ การวิจัยครั้งต่อไปอาจจะสามารถขยายประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และขอบเขตที่กว้างขึ้น เช่น กลุ่มประชากรพนักงานโรงงานเอกชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถนำไปเพิ่มตัวแปรต้นในการวิจัยเช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน หรือการควบคุมในงาน เป็นต้น

3. การศึกษาเรื่องความผูกพันในงานกับความผูกพันของพนักงานคนส่วนใหญ่ยังคงสับสนกันอยู่เป็นจำนวนมาก หากมีผู้สนใจศึกษาความแตกต่างระหว่างความผูกพันในงานกับความผูกพันของพนักงาน โดยการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันในงานเปรียบเทียบกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร ระโหฐาน. (2557). ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรสุขภาพ เขตพื้นที่ภาคตะวันออก. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี: 24-34
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วีพริ้นท์ จำกัด
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2560). การสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561, จาก <https://drpiyanan.com/wp-content/uploads/2017/10/การสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน>
- วิวรรณ ชาราห์รัฐโชติ. (2557). Man Money Material Management. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/573508>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สำนักทรัพยากรบุคคลบริษัทซีพีออลส์. (2561). การพัฒนาผู้นำและทรัพยากรบุคคล. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561, จาก <https://www.cpall.co.th/sustain/social-dimension/leadership-and-human-capital-development/>
- สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). การสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2561, จาก <http://plan.eng.cmu.ac.th/website/wp-content/uploads/2015/07/sampling.pdf>
- สุธิรา อัสวสายวิรุณ. (2559). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2003). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multisample study. *Journal of Organizational Behavior*.
- Warr, P., Cook, J. and Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Social Work Attitudes and Aspects of Psychological. *Journal of Occupational Psychology*. Intl 52: 129-148.