

**ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอ
กระนวน จังหวัดขอนแก่น**

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF WORKING LIFE OF PERSONNEL AT THE LOCAL
GOVERNMENT ORGANIZATION IN KRANUAN DISTRICT, KHON KEAN PROVINCE
PROVINCE

ปรียามาศ ภูยอดดา

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 252 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความสัมพันธ์ ค่าแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี 5 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

The purposes of this research was to examine the quality of working life of the personnel who work in the local government organization, to examine the personnel engagement with organization and lastly, to determine the relationship between quality of working life of personnel in organization and employees engagement to the local government organization in Ka-nuan district, Khonkaen province. The population and sample of this research is the personnel who work in local government organization in Ka-nuan district, Khonkaen province with the total of 252 people. The research instrument was questionnaire. The statistical methods used in this research were Percentage, Frequency distribution, Mean, Standard deviation, Variance, and Multiple regression.

The results of this research found that the personnel who work in local government organization in Ka-nuan district, Khonkaen province has overall good quality of working life and have high engagement with the organization. Moreover, we found out that the relationship between quality of working life of the personnel in organization and the personnel engagement in organization have highly related. The null hypothesis showed that the different in duration of work of personnel has no affecting to the level of personnel engagement to the organization. The different in types of personnel have no affecting to the level of personnel engagement to the organization with the statistical significance level of 0.05. There are five factors affecting the quality of working life and the level of personnel engagement to the organization are as follows: (1) The development of ability of the personnel. (2) Security in term of work and career progression. (3) Social values or teamwork. (4) The balance between work and personal life. (5) The benefits and social responsibility respectively.

Keyword: Quality of working life, Personnel Engagement, Local government organization

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถดำเนินการเองได้โดยอิสระในการบริหารงานภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย และสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจ คือ การจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นชนบทอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ บุคลากรในองค์กรซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เป็นผู้กำหนดและดำเนินการตามนโยบาย รวมไปถึงเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆในการ

บริหารงานทั้งหมด ดังนั้นหากกระบวนการบริหารงานบุคคล รวมทั้งกระบวนการพัฒนาความรู้ การสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะช่วยให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ อุทิศแรงกายแรงใจในการทำงาน ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ ในการทำงานอีกด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย เทศบาลเมืองกระนวน เทศบาลตำบลห้วยยาง เทศบาลตำบลหนองโน เทศบาลตำบลน้ำอ้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง องค์การบริหารส่วนตำบลคูนาศาด และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำคำ รวมทั้งสิ้น 10 แห่ง ซึ่งในแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปตามขนาด งบประมาณ และการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น นอกจากสภาพการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้ว การบริหารงานขององค์กรยังมีผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งหรือนักการเมืองท้องถิ่น ส่งผลให้สภาพการทำงานของบุคลากร ต้องอยู่ในสภาวะที่กดดัน ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน ประกอบกับปัจจุบันค่าครองชีพทางเศรษฐกิจในการดำรงชีวิตสูงขึ้น เป็นเหตุให้บางครั้งเกิดความไม่สมดุลในชีวิตทั้งทางด้านครอบครัว ชุมชน และสังคม ดังนั้น อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ตลอดจนสมาชิกในครอบครัว ดังนั้น หากคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้กับบุคลากรได้แล้วนั้น จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน และไม่ต้องงานที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน (เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล, 2530) อาการของความเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจในการทำงานนี้ เป็นอันตรายต่อบุคลากรเองและองค์กร โดยส่วนรวม เพราะจะทำให้บุคลากรขาดงานบ่อยขึ้น สุขภาพจิตตกต่ำ มีการลาออกจากงานมากขึ้น มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ตามไปด้วย จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและควรให้เกิดกับบุคลากรต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐาน/ปัญหาของงานวิจัย

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

2. ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 252 ตัวอย่าง

2. กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) 1) ปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากร 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ตามแนวคิดและทฤษฎีของวอลตัน (Walton, 1974) ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) ปัจจัยด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน 3) ปัจจัยด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ปัจจัยด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ปัจจัยด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน 7) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ปัจจัยด้านประโยชน์และการมีส่วนร่วมในสังคม

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ความผูกพันต่อองค์กร (เมาว์เดย์, สเตียร์ส และพอร์ตเตอร์) (Mowday, Steers & Porter, 1982, pp. 27) ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคล ที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน มีผู้ให้ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้ (Richard E.Walton, 1974) กำหนดองค์ประกอบที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) เงินเดือน ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐานทั่วไปและได้รับอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน

2. สุขลักษณะและความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน (Safe and healthy working conditions) ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุ ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ มีการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติร่วมกัน มีการตรวจสอบสภาพเครื่องมือให้อยู่ในสภาพปลอดภัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมถึง การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ การควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and development of human capacities) ควรให้โอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติเพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความรู้สึกทำทนายในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน (Future opportunity for continued growth and security) งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้และมีโอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและครอบครัว

5. การบูรณาการทางด้านสังคมและการทำงานร่วมกัน (Social integration in work environment) ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์การ เป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้รับ การยอมรับจากผู้ร่วมงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ร่วมงานอย่าง ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ

6. ธรรมนูญในองค์การ หรือสิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism or the 'rule of law' in the organization) การปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบแบบแผนในหน่วยงาน มีความเป็นธรรม มีการยอมรับในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน การให้รางวัลหรือเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

7. ความสมดุลของชีวิตงานโดยรวม (Work and the total life space) หมายถึง การรักษาสมดุลในการดำรงชีวิต โดยการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการทำงาน การใช้เวลาสำหรับครอบครัว และมีเวลาเพียงพอสำหรับการพักผ่อน

8. ความเกี่ยวข้องระหว่างงานกับสังคม (The social relevance of work life) หมายถึง การทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และให้ความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นในกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ อันนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในคุณค่าจากการทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและ ได้รับการยอมรับจากสังคม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Porter et al. (1974) ให้นิยามไว้คือ ความแข็งแกร่งของการแสดงตัวและการทุ่มเท ให้กับองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูป ดังนี้

1. ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมาย ขององค์กรและบุคคลสอดคล้องกันหรือไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กร และรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จ ในการทำงานได้

2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่เต็มที่ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดีให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ร่วมแก้ไขปัญหากับองค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤต อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์กรได้ ก็ต่อเมื่อบุคคล เหล่านั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างสิ่งจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก เป็นการสร้างความผูกพันให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นบุคลากรทั้งหมดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างเหมา จำนวนทั้งสิ้น 683 คน (รายงานข้อมูลบุคลากรสำนักงานท้องถิ่นอำเภอกระนวน 2562)

2. ขนาดกลุ่มตัวอย่างหาได้จากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $+5%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 252 คน

3. เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อยๆ และทำการสุ่มให้กระจายไปตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่งตามสัดส่วนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแยกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้แล้ว โดยศึกษาจากหนังสือ บทความ เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม 2562

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร โดยนำเสนอในรูปแบบ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 24 และวิเคราะห์คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแนวความคิดของลิเกิร์ต (Likert)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis Testing) มีการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ Independent t-test และ (One-Way ANOVA) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่
2. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 อายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 10-20 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีคุณภาพชีวิตทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ความผูกพันต่อองค์กร

ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร อยู่ในระดับดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=0.728$) แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน จากผลการวิจัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.343 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน จากผลการวิจัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.349 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

โดยสมมติฐานทั้ง 2 ข้อนี้อาจสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย :กรณีศึกษาบุคลากรในสังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ช่วงปี พ.ศ.เกิด ระดับการศึกษา อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (มีค่า sig. น้อยกว่า 0.05) ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุล

ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เณลิมขวัญ เมฆสุข และ ประสพชัย พสุนน ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้ง จำกัด โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า กลุ่มตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญต่อตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ร่วมกันพยากรณ์ภาพรวมของของตัวแปร ตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 38.7 ($R^2 = 0.387$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมี ตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด คือ ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมา คือ การทำงาน ร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.505, 0.233 และ -0.108 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานของบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เพิ่มขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย ในขณะที่ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวลดลง จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม องค์กรควรกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และปริมาณงานที่รับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละคน และให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความเป็นอยู่ของบุคลากร ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเพิ่มขึ้น และยังส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

2.ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน องค์กรควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่นแสงสว่าง อุณหภูมิ อยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดอุปกรณ์การทำงานให้เป็นระเบียบและให้เกิดความปลอดภัยต่อคนในหน่วยงาน มีการให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานเพิ่มขึ้น และยังส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

3.ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน และพิจารณาความดีความชอบหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามความรู้ความสามารถ และมีกระบวนการที่ตรวจสอบได้ และผู้บริหารควรให้ความเสมอภาคในการทำงาน ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน เพิ่มขึ้น และยังส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ชนิดา จิตตฤทธะ.(2559). วัฒนธรรมองค์กร :องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยและปัจจัยกำหนดความสำเร็จทางวัฒนธรรม:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง สำนักกรรมการ.(2557):ชุดความรู้เบื้องต้น เรื่องรูปแบบการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยและต่างประเทศ:สำนักพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

วารสาร

เกวลิน ณ นคร, ภิรดา ชัยรัตน์.(2562).คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาพิเศษจังหวัดเพชรบุรี :วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เฉลิมขวัญ เมฆสุข,ประสพชัย พสุนนท์.ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท สยามฟิตติ้งส์ จำกัด:วารสาร ธุรกิจปริทัศน์

วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

ว่าที่ร้อยตรีหญิง วาริณี โพธิราช. (2558).คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ทศพร จิรกีจวิบูลย์.(2556).การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สุदारัตน์ ครุทสิก.(2557).ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
จิราภรณ์ สุขอินทร์.(2558). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร .การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนันต์ แม่กอง.(2558) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอมาบตาพุด จังหวัดปัตตานี.สารนิพนธ์.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
พงศภัค วังเร็ว.(2559).คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสมุทรปราการ.งานนิพนธ์.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบูรพา

- พิศโสภา ที่มาวงศ์.(2560).คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์.สาขารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- วฐุ สวานานนท์.(2560).ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.งานวิจัย.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วาณิชญา มานิสสรณ์.(2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศ
องค์การ กับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.
วิทยานิพนธ์.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- รัชมงคล คำชู.(2556).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ
ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึก และอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา.การค้นคว้าอิสระ.ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- รุ่งอรุณ ศิลป์ประกอบ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์การของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ(ภาคนิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
ปทุมธานี.
- ไศรดี โชคคุณะวัฒนา.(2558).คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนคร
รินทรวิโรฒ
- สุชาดา แก้วแถมทอง.(2558).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์กร ของข้าราชการและลูกจ้างกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Diener, E. (2003). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), pp. 542-575.
- Dressler, G. (1991). *Human resource management* (5th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey:
Prentice Hall.
- F.C. Danial, *Organization Behavior* (Singapore: McGraw-Hill, 1988), 319-333.
- Hackman, Richard J., & Suttle, Lloyd J. (1977). *Improving Life at Work; Behavioral Science
Approach to Organization Change*. Santa Monica. Calif: Goodyear Publishing.
- Hrebiniak, L. G. , & Alutto, J. K. (1972). Personal and role-related factors in the development of
organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(12), pp. 555-573.
- Huse, E.F., & Commings, T.G. (1985). *Organization development and change* (2nded.).
Minnesota : West Publishing.
- Mowday, R. T. , Porter, L. W. , & Dubin, R. (1974). Unit performance, situational factors, and

Employee attitudes in spatially separated work units. *Organizational Behavior and Human Performance*, 12, pp. 231-248.

Porter, L. W. , & Smith, F. J. (1970). *The Etiology of Organizational Commitment*. University of California, unpublished paper.

Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior* (5th ed.). New Jersey: prentice Hall.

Walton ,R. E. (1973). "Quality of Working Life:What Is It?".*Sloan Management Review*. 15 (September 1973)

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbeic,M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สสพท *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Working Life)* สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>