

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

A CORRELATION BETWEEN WORKLIFE QUALITY AND  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES  
AT UNILEVER THAI HOLDINGS CO., LTD.



เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน... 133993  
วัน,เดือน,ปี... 2 110 2557

b. 12653767  
i. ....

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**A CORRELATION BETWEEN WORKLIFE QUALITY AND  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES  
AT UNILEVER THAI HOLDINGS CO., LTD.**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS MANAGEMENT  
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2014**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ  
ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานรายวันใน  
บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด  
A CORRELATION BETWEEN WORKLIFE  
QUALITY AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT OF EMPLOYEES AT UNILEVER  
THAI HOLDINGS CO., LTD.

ชื่อนักศึกษา

นางสาวศิวาพร พงศ์เจริญ

รหัสประจำตัว

55671240

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลศัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 18 กุมภาพันธ์ 2557 เวลา 16.30 – 17.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้องประชุม AMC 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่หรือใช้ในเชิงพาณิชย์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด
นักศึกษา	นางสาวศิวาพร พงศ์เจริญ
รหัสนักศึกษา	55671240
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุสา บัวตะมะ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 286 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test และ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 4-6 ปี เมื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ทั้ง 8 ด้าน พบว่า 1) ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน พนักงานมีเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งปริมาณงานและหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน 2) ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ บริษัทให้การสนับสนุนการก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บริษัทมีระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างเป็นธรรมและมีประโยชน์ 4) ด้านสังคมสัมพันธ์ บริษัทให้เกียรติพนักงานทุกคน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง 5) ด้านลักษณะการบริหาร ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่พนักงานเต็มที่ ในการตัดสินใจ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้อำนาจที่ได้รับมอบหมาย 6) ด้านภาวะอิสระจากงาน จะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องมาทำงานในวันหยุด 7) ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความภูมิใจในองค์กร 8) ด้านการประจักษ์ตน พนักงานมีส่วนทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามแผนงานที่กำหนดไว้

ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ทั้ง 3 ด้าน พบว่า 1) ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับบริษัท พนักงานคิดเสมอว่าพนักงานเป็นเจ้าของหรือเป็นตัวแทนบริษัท 2) ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน พนักงานต้องลาออกจากบริษัท พนักงานไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลย 3) ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป พนักงานอยากลาออกจากงาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย พนักงานจึงยังทำงานกับบริษัทต่อไป และแม้พนักงานจะทำงานที่ไหน ๆ พนักงานก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ ด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพัน ในองค์กร ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับบริษัท อีกทั้งด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อบริษัท และด้านการประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับบริษัท

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า พนักงานได้รับมอบหมายงานเกินอัตรา จนทำให้ต้องนำงานไปทำต่อที่บ้านบ่อยครั้ง หรือต้องมาทำงานในวันหยุด จึงไม่มีเวลาส่วนตัวของตัวเอง ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีคนตรวจสอบการทำงานอย่างใกล้ชิด จึงทำให้งานนั้นอาจออกมาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงเป็นปัญหาให้พนักงานอยากลาออกจากงาน ดังนั้น องค์กรควรปรับปรุงการจ่ายงานหรือจัดสรรปันส่วนให้แก่พนักงานแต่พอควร ไม่มากจนเกินไป นอกจากนี้มอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานคอยควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานและการตรวจสอบงานอย่างใกล้ชิด เพื่อประสิทธิภาพทั้งในตัวพนักงานและชิ้นงานให้มีคุณภาพ และสร้างทัศนคติให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

<b>Title</b>	A Correlation Between Worklife Quality and Organizational Commitment of Employees at Unilever Thai Holdings Co., Ltd.
<b>Student</b>	Miss Siwaporn Pongcharoen
<b>Student ID.</b>	55671240
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Program</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2014
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Urasa Butama
<b>Co - Advisor</b>	Associate Professor Dr. Kulkanya Napompech

### ABSTRACT

This study aimed to correlation between worklife Quality and Organizational Commitment of Employees at Unilever Thai Holdings Co., Ltd. The samples used in the study, 286 people were from stratified sampling. Instruments used in the study was a questionnaire. The statistics used in the analysis, including frequency, percentage, mean and t-test and one-way analysis of variance (One-Way Analysis of Variance).

The results showed that the Most respondents were male, aged 21-30 years. Education: Senior high school/Vocational certificate and 4-6 years period of operation. When analyzing the quality of working life of employees in the company daily Unilever Thailand Holdings Limited, All 8 Entries. Found 1) the income and benefits. Staff salaries have been no match for the current workload and responsibilities. 2) the opportunity to develop The company provides support to progress in work as well. 3) the advancement and job security. The Company has evaluated the performance of the employees fairly and useful. 4) the relationship of social Company honors employees Regardless of location 5) the administrative nature Supervisors fully empower employees. To make decisions / activities. Under the responsibility 6) the state of freedom from work. Must bring a job to do at home. Or have to work on holidays. 7) the pride in the organization. Pride in the organization 8) the apparent absence Employees have contributed to the success goals. Or by the plan.

Employee engagement in the organization of daily company Unilever Thailand Holdings Limited, All 3 Entries. Found 1) the feeling of being one with the company. Employees

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

have always thought that our employees are proud to represent a company. 2) the willingness to work hard. Employees to leave the company Employees do not feel lost at all. 3) the desire to perform in the company. Employees would quit But the choice to change jobs is minimal. Staff is also working with the company and even employees to work where employees can work just as well.

A Correlation between worklife Quality and Organizational Commitment of Employees at Unilever Thai Holdings Co., Ltd. Found that the relationship aspect of the quality of working life and organizational commitment. The potential development opportunities Correlated positively with the feeling of being one with the company. Both the advancement and job security. Correlated positively with the intention to keep working for the company. And the apparent absence Correlated positively with the feeling of being one with the company.

Feedback from the study. Employees assigned exceeded. And the need to do the work at home frequently. Or have to work on holidays. So no time for themselves. Cause stress in practice. In addition, the performance of employees. No people checked work closely. Therefore, it may work out to be inefficient. It is a problem that employees would quit his job, so organizations should improve the supply or distribution to employees, but passable. Not too many Should be assigned to a supervisor or supervisors who control the performance of employees and to monitor closely. To optimize both the employee and the product quality. And attitudes that employees have the confidence and acceptance of organizational goals and values. A willingness to use its best efforts to work for the organization and a desire to maintain membership of the organization.

# กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและชี้แนวทางในการศึกษาตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษและวิทยากรทุกท่าน ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้มอบความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์อันมีค่า รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารและจัดการที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และให้คำแนะนำมา โดยตลอด

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นแรงบันดาลใจและกำลังใจอันมีค่าต่อความสำเร็จของผู้ศึกษาเป็นที่สุด

และทำยนี้ขอขอบพระคุณพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ศิวาพร พงศ์เจริญ

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	I
ABSTRACT .....	III
กิตติกรรมประกาศ .....	V
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง .....	IX
สารบัญภาพ .....	XIV
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา .....	7
1.5 นิยามศัพท์ .....	7
1.6 สมมติฐานของการศึกษา .....	10
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	11
2.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน .....	11
2.2 ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร .....	30
2.3 แนวคิดและทฤษฎีของการเสริมสร้างพลังในงาน .....	49
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	54
2.5 กรอบแนวความคิด .....	59
2.6 วิธีดำเนินการวิจัย .....	60
บทที่ 3 บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด .....	64
3.1 ประวัติความเป็นมา บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด .....	64
3.2 สัญลักษณ์ของยูนิลีเวอร์ .....	67
3.3 วิสัยทัศน์ของยูนิลีเวอร์ .....	71
3.4 วัตถุประสงค์และหลักการของยูนิลีเวอร์ .....	72
3.5 พันธกิจหลักของยูนิลีเวอร์ .....	75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 โครงการเพื่อสังคมของยูนิลีเวอร์.....	76
3.7 นโยบายของบริษัทยูนิลีเวอร์.....	83
3.8 กลยุทธ์ของบริษัทยูนิลีเวอร์.....	83
3.9 แผนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัท.....	85
3.10 กรอบการทำงานของบริษัทยูนิลีเวอร์.....	86
3.11 การสร้างความผูกพันของบริษัทยูนิลีเวอร์.....	87
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา.....</b>	<b>89</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	89
4.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด.....	92
4.3 ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด.....	100
4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด..	102
4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด.....	127
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>135</b>
5.1 สรุป.....	135
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	139
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	140
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>143</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>148</b>
<b>ภาคผนวก แบบสอบถาม.....</b>	<b>149</b>

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ประวัติผู้เขียน..... 159



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และทำซ้ำอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พนักงานรายวันจำแนกตามสายงาน.....	61
2.2 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ...	62
3.1 ประวัติบริษัทยูนิลีเวอร์ สากล.....	65
3.2 คำอธิบายรูปสัญลักษณ์.....	68
4.1 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	89
4.2 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	91
4.3 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	91
4.4 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
4.5 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามสายงานที่ตั้งกัก.....	92
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน.....	93
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ.....	94
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน.....	95
4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ด้านสังคมสัมพันธ์.....	96
4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ด้านลักษณะการบริการ.....	97
4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานจำแนกตาม ด้านภาวะอิสระจากงาน.....	98
4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานจำแนกตาม ด้านความภูมิใจในองค์กร.....	99
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานจำแนกตาม ด้านการประจักษ์ตน.....	99
4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม ด้านความรู้สึกรักเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท.....	100

4.15	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท .....	101
4.16	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป .....	102
4.17	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test..	103
4.18	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ ตอบแทนจำแนกตามอายุ .....	105
4.19	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามอายุ.....	105
4.20	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการ ทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ .....	105
4.21	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ.....	106
4.22	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามอายุ.....	106
4.23	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ.....	108
4.24	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวัน ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ .....	108
4.25	ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามอายุ.....	108

4.26 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามอายุ.....	109
4.27 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และ ผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	110
4.28 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนา ศักยภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	110
4.29 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	111
4.30 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	112
4.31 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	112
4.32 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	113
4.33 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	113
4.34 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	114
4.35 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และ ผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	115

4.36 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนา ศักยภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	116
4.37 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน .....	116
4.38 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	117
4.39 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	117
4.40 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	118
4.41 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	119
4.42 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	119
4.43 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test..	120
4.44 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียว กับบริษัทจำแนกตามอายุ.....	121
4.45 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเท การทำงาน จำแนกตามอายุ.....	122

4.46 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนา ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามอายุ.....	122
4.47 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็น หนึ่งเดียวกับบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา.....	124
4.48 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเท การทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	124
4.49 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนา ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา.....	125
4.50 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียว กับบริษัท จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	126
4.51 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเท การทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	127
4.52 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนา ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน.....	127
4.53 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน รายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด.....	128

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	45
2.2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ตามทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจในองค์การของแดนเตอร์....	51
2.3 แสดงกรอบแนวความคิด .....	59
3.1 สัญลักษณ์ของยูนิลีเวอร์.....	67



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีการสื่อสารหรือที่เรียกกันอย่างแพร่หลายว่า “อินเทอร์เน็ต” นั้น ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ทั่วทุกมุมโลก ขอบเขตพรมแดนไม่ใช่สิ่งกีดขวางการสื่อสาร ระยะทางไม่ใช่อุปสรรค ด้วยการติดต่อสื่อสาร การถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรมประเพณี ตลอดจนธุรกิจการค้าที่พัฒนามากขึ้นจนสามารถสัมผัสได้ถึงความเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ผลกระทบเหล่านี้ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเพื่อให้ก้าวทันกระแสดังกล่าว จากเดิมคู่แข่งยังมีเพียงไม่กี่รายและทุนทรัพยากรไม่แตกต่างกันมากนัก กลับกลายมามีคู่แข่งทั่วทุกมุมโลก เนื่องจากตลาดได้ถูกขยายกว้างขึ้น ไม่ใช่เพียงตลาดภายในประเทศ แต่กลายเป็น ตลาดโลก ซึ่งปรากฏคู่แข่งทางการค้ามากมายที่มาจากหลากหลายประเทศทั่วทุกมุมโลก ส่งผลให้องค์กรธุรกิจได้รับผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบ อีกทั้งประกอบกับสถานะของเศรษฐกิจโลกที่ตกต่ำหลังวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ (Subprime mortgage crisis) (คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554)

โลกยุคโลกาภิวัตน์จากช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ 3 ลักษณะ ได้แก่ การดับสูญของธุรกิจ การเกิดธุรกิจใหม่ และการปรับตัวทางธุรกิจ ดังนั้นเมื่อธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป ผลกระทบที่ตามมาคือการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบ และระบบการบริหารสมัยใหม่ เช่น Re-engineering การลดขนาดองค์กร การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อทรัพยากรในองค์กรอย่างมากเพราะไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ (Subprime mortgage crisis) ที่ผ่านมานั้น จะเห็นได้ว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมีทั้งการลดวันทำงาน การสลับวันทำงาน การลดเงินเดือน การบีบให้ลาออกโดยความสมัครใจ และการเลิกจ้างหรือปลดออกโดยมีทั้งจ่ายหรือไม่จ่ายค่าชดเชย จนก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ภายในสังคมไทยในปัจจุบัน เนื่องเพราะการฟ้องร้องเกี่ยวกับคดีแรงงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกวัน (มติชนออนไลน์, 15 มกราคม พ.ศ. 2552)

ธุรกิจของประเทศไทยทุกวันนี้ไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางภาครัฐและภาคเอกชน ล้วนแต่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การปรับตัวทางธุรกิจโดยการร่วมทุนกับต่างประเทศ จึงเป็นทางเลือกเพื่อความอยู่รอดของหลาย ๆ บริษัทให้ได้ผ่านช่วงเวลาวิกฤตมาได้ ถือได้ว่าประสบความสำเร็จด้านการบริหารจัดการระดับหนึ่ง การบริหารธุรกิจสมัยใหม่จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นประโยชน์ในการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่หวังกำไร กรุณาแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานสูงสุด โดยส่วนใหญ่แล้ว  
 ทุกธุรกิจจะมุ่งหมายเพื่อการบริการและรับใช้ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งยังต้องการ  
 ตอบสนองความต้องการและความอยากได้ต่าง ๆ ของพนักงานภายในองค์กร เพื่อแสวงหากำไรให้  
 ได้สูงสุด ทั้งเพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นเจ้าของกิจการ โดยส่วนใหญ่กำไรที่ได้จะนำ  
 กลับไปลงทุนต่อเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้กับธุรกิจมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วการ  
 ตอบสนองความต้องการของผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต เช่น ราคากับคุณภาพที่ต้องการ ยังเป็นสิ่งหนึ่ง  
 องค์กรให้ความสำคัญ ทั้งนี้การตอบสนองกลุ่มต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ  
 ธุรกิจนั้น ไม่ว่าจะเป็นสาธารณชน สังคม ต้องเป็นไปอย่างมีจริยธรรม มีจรรยาบรรณ และมีความ  
 รับผิดชอบต่อสังคมเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อการแข่งขันและการสร้างความเจริญเติบโตให้  
 มากกว่าคู่แข่งอื่น ๆ (พิสิษฐ วงศ์นากนกร. 2549)

การพัฒนาธุรกิจด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นในปัจจุบันนี้ได้รับความ  
 สนใจจากองค์กรและธุรกิจทุกภาคส่วน เพื่อรองรับการเติบโตขององค์กรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่  
 ถูกพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นับว่าเป็นภารกิจขององค์กรที่จะต้อง  
 ตระหนักและให้ความสำคัญ เพราะองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็น  
 ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งอันจะส่งผลต่อความก้าวหน้า ดังนั้น การจัดการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ  
 ทรัพยากรบุคคลให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด จึงถือเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรจะต้องกระทำอย่างยิ่ง แต่ใน  
 ขณะเดียวกันนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญและพัฒนาควบคู่  
 กันไป เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้นสามารถทำให้การดำเนินการธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านของ  
 การปฏิบัติการและด้านการบริหารงานนั้นล้วนส่งผลต่อการได้เปรียบหรือเสียเปรียบคู่แข่งได้  
 ตลอดเวลา องค์กรจึงถือเป็นสังคัมรูปแบบหนึ่งด้วยเช่นกัน เพราะเกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและ  
 วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป แต่ในการบริหารงานองค์กรนั้น จะต้องมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การ  
 ทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งต้องมี  
 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายหรือแนวทาง  
 ที่กำหนดไว้

พนักงานภายในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กรที่มุ่งหวังความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็น  
 ในส่วนของภาครัฐหรือภาคเอกชน การบริหารจัดการและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือ  
 แนวทางที่กำหนดไว้ นั้นล้วนเกี่ยวข้องกับพนักงานว่าจะมีคุณภาพการทำงานมากน้อยเพียงใด หาก  
 พนักงานมีคุณภาพมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ตอบสนองตรงตามนโยบายหรือแนวทางที่  
 กำหนดไว้ ก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่หาก  
 สภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัย  
 อื่น ๆ อีกที่เอื้ออำนวยให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งหากคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
 ดีแล้ว เป็นไปได้มากที่จะก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และผลประโยชน์อื่น ๆ ตามมา จะพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ดูเห็นข้อความนี้ให้รีบแจ้งให้ทางผู้จัดทำเอกสารทราบ  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนหันมาประกอบอาชีพทำงานในภาคเอกชนกันมากขึ้น เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรของภาคเอกชนในแง่ของความมั่นคงและสร้างความพึงพอใจได้ดีกว่าข้าราชการ ถึงกระนั้น องค์กรภาคเอกชนส่วนใหญ่ก็ยังประสบปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการลาออก การจัดองค์กรไม่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับการบริหารจัดการยุคใหม่ ปัญหาด้านการบริหารงานบุคลากรจัดอัตรากำลังคนไม่เหมาะสม ขาดความสมดุลระหว่างงานที่ปฏิบัติกับพนักงาน พฤติกรรมทางการบริหารที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหาร เช่น ระบบการเล่นพรรคเล่นพวก ขาดหลักการประเมินผลปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการแต่งตั้ง โอนย้าย การพิจารณาความดีความชอบ ปัญหาด้านกฎระเบียบวินัย วิธีการปฏิบัติ ทำให้ขาดความคล่องตัวเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งสิ้น

การวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร เท่ากับเป็นการพัฒนาอาชีพไปในตัว เพราะอาชีพเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ซึ่งภาคเอกชนและภาครัฐบาลต้องเอาใจใส่ละเอียดมิได้ การพัฒนาพนักงานจึงเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องจัดการให้มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการบริหารจัดการในด้านอื่น ๆ เพราะพนักงานเมื่อปฏิบัติงานแล้วสักระยะหนึ่ง จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ตลอดเวลาของช่วงอายุการทำงาน องค์กรเองจะต้องมีการส่งเสริมพนักงาน โดยการเลื่อนตำแหน่งและเติบโตตามสายงานอาชีพ พร้อมทั้งฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ บนพื้นฐานความความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของมนุษย์ในสังคมการทำงาน ซึ่งย่อมจะมีความต้องการมากขึ้นเช่นกัน การต้องการงานและอาชีพที่มั่นคง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนที่เหมาะสม สวัสดิการที่ดี งานที่มีเกียรติในสังคม บรรยากาศการทำงานที่ดี และมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถเป็นที่ยอมรับ สิ่งดังกล่าวนี้เป็นการเพิ่มความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้น นั่นคือการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคล ทั้งนี้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานผู้ได้บังคับบัญชาอุทิศตนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อจะนำความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญชำนาญนั้น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด ขณะเดียวกันนั้นองค์กรเองก็มีหน้าที่ต้องดูแลรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดอีกด้วย ส่วนมากองค์กรดำเนินการตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรให้มากขึ้นหรือมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะองค์กรและบุคคลต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์กรจึงจะอยู่รอด แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้หรือมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมาได้ เช่น ปัญหาความไม่พอใจในตัวเอง การถ่วงงาน ประสิทธิภาพของงานลดน้อยลง การทำงานโดยขาดความผูกพันกับตัวองค์กรหรือมีความผูกพันน้อยลง ตลอดจนปัญหาการลาออกเพื่อไปทำงานในสถานที่แห่งใหม่ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ดีกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมหนังสือเล่มนี้ไปใช้จะต้องคืนหนังสือเล่มนี้ให้เจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรากฏการณ์เช่นนี้ จะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กร ทั้งด้านค่าตอบแทนเวลา และทรัพยากรบุคคล โดยเกิดภาพลบขึ้นในองค์กร ส่วนด้านบรรยากาศขององค์กรนั้น พนักงานจะขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน ที่สำคัญคือการสูญเสียซึ่งคุณค่าและเป้าหมาย ดังนั้นการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงจึงอยู่ที่จะทำอย่างไรให้สมาชิกขององค์กรอุทิศ พลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ได้อย่างแท้จริง และถือเสมือนว่าตนเป็นเจ้าขององค์กร มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร หรือมีความผูกพันกับองค์กรนั่นเอง เมื่อพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้น สามารถบอกได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะพยากรณ์การลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถปฏิบัติงาน ได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันในองค์กรต่ำ และยังเป็นเครื่องชี้วัดถึงความมีประสิทธิผลขององค์กรที่สำคัญอย่างหนึ่งอย่างไรก็ตามผลกระทบของการมีความผูกพันในองค์กรต่ำ จะมีแนวโน้มที่จะเป็นปัญหาอย่างมากในการบริหารองค์กร

บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด เป็นอีกองค์กรหนึ่งของภาคเอกชนที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อการผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคภายในประเทศไทยและต่างประเทศ ดำเนินธุรกิจภายในประเทศไทยมานานกว่า 70 ปี อีกทั้งยังเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา กลายเป็นผู้ผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภคอันดับหนึ่งของประเทศไทยที่มีสินค้านิยมหลายรายการ มีจำนวนพนักงานในบริษัทที่มีประสบการณ์และความชำนาญมากกว่า 3,000 คน ทั้งยังได้ชื่อว่าเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาดและเป็นแบบอย่างขององค์กรที่มีศักยภาพการดำเนินงานอย่างเป็นสากล แม้จะประสบปัญหาจากวิกฤตเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ (Subprime mortgage crisis) ที่ได้รับผลกระทบจากบริษัทหลักที่มีที่ตั้งอยู่ในสหรัฐอเมริกาที่ได้รับผลกระทบในช่วงภาวะเศรษฐกิจดังกล่าว ทำให้บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ที่มีที่ตั้งภายในประเทศไทยได้รับผลกระทบไปด้วย โดยผลกระทบที่เห็นเด่นชัดก็คือ ได้มีการลาออกและจ้างออกของพนักงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลอย่างเห็นได้ชัดจน และหากพิจารณาในด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ทุกคนมีต่อองค์กรขณะนั้น แต่ละคนจะมีมากน้อยต่างกัน เพราะจะสังเกตจากกลุ่มคน 2 กลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มคนที่สมัครใจออกและกลุ่มคนที่ไม่ต้องการจะออก แต่ต้องออกด้วยภาวะการบังคับและความจำเป็นและเพื่อความอยู่รอดของบริษัทในขณะนั้นด้วย จะเห็นได้ว่ากลุ่มคนส่วนใหญ่ของบริษัทยังมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ถึงแม้คุณภาพชีวิตการทำงานจะลดลงในช่วงเวลาขณะนั้น พนักงานบางส่วนที่อยากออกจากงานเพราะเกิดความไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท คุณภาพชีวิตการทำงานและอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้นหลังจากนั้น ส่วนพนักงานที่เหลืออยู่ก็ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงานของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดตามมา และต่อในปี พ.ศ. 2544 ได้ประกาศเข้าควบรวมกิจการกับบริษัท เบสท์ฟู้ดส์ และทำการย้ายฐานการผลิตมาที่มินนบุรี อีกทั้งยังได้รับรางวัล TPM ระดับสอง มีวิธีการทำงานลักษณะเชิงรุกมากขึ้น เพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทชั้นนำระดับหนึ่งให้ได้ตามเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์โดย บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด เมื่อผู้ใดเห็น ใบนี้ขอสงวนสิทธิ์ในนามการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทชั้นนำระดับสากล ทั้งในด้านการตลาดและการผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภค เป็นที่แน่นอนว่าบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรของภาคเอกชนที่เกิดขึ้นมาเนื่องจากความต้องการของสังคมไทย การดำเนินธุรกิจให้ดำรงอยู่และเจริญเติบโตขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ คือ การทำกำไร ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจนั้นเจริญก้าวหน้าได้ และอีกประการที่สำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ได้พยายามตอบสนอง ตอบแทนสังคมโดยส่วนรวม พิจารณาได้จากปี 2546 ริเริ่มโครงการ แบ่งปัน ปันใจ จากยูนิลีเวอร์ขึ้น ริเริ่มโครงการยูนิลีเวอร์รักน้ำ ต่อมาในปี 2548 ยูนิลีเวอร์ริเริ่มโครงการ "ช่วยเหลือผู้ประสบภัยสึนามิ" โดยสร้างอาคารเรียนใหม่ให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยพิบัติในจังหวัดระนองและพังงา อีกทั้งในปี 2549 ดำเนินโครงการรวมพลังพนักงานยูนิลีเวอร์ทุกคน จัดสร้าง "ลานเล่น บริสเฟอ พื้พลังเรียนรู้" ให้กับโรงเรียนและชุมชน 60 แห่งทั่วประเทศ เพื่อช่วยเติมพลังให้กับชีวิตเด็กไทย และถวายเป็นพระราชกุศล เนื่องในวโรกาสฉลองการครองสิริราชสมบัติที่ครบ 60 ปีของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จนกระทั่งปี 2551 ริเริ่มโครงการ มอโรเตอร์ จักรยานนี้เพื่อน้อง จากไอศกรีมวอลล์ มอบจักรยานให้แก่เด็กในชนบทเพื่อใช้ในการเดินทางมาโรงเรียน โดยให้ผู้บริโภคและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการปั่นจักรยานและสะสมไม้อวอลล์ เพื่อนำมาแลกจักรยานที่จะบริจาค อันเป็นบริษัทรายแรกในเอเชียที่ฐานการผลิตในประเทศไทยได้รับรางวัลระดับโลกในการควบคุมและจัดการเพื่อเพิ่มผลผลิตองค์กร โดยรวม หรือ TPM ในระดับสี่ (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556. <http://www.unilever.co.th/aboutus/ourhistory/unileverinthailand/>)

การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีส่วนสร้างรายได้ด้านเศรษฐกิจของประเทศชาติและส่งเสริมให้ประชากรของประเทศมีรายได้ ในการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2451 จนถึงปัจจุบัน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ได้พยายามพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ๆ อาทิ เช่น มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร วิธีการดำเนินงาน ปรับปรุงสถานที่ทำงาน เพิ่มสวัสดิการ นำวิธีการบริหารสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ ปรับอัตราเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น แต่ถึงกระนั้นก็ยังประสบปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอ พิจารณาจากพนักงานมีการลาออกเป็นจำนวนไม่น้อยในทุก ๆ เดือน ซึ่งจะมีทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ ที่มีทั้งทำแบบประจำหรือทำรายวัน ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาทต่อวันของรัฐบาลยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ทำให้รัฐวิสาหกิจและเอกชนก็มีการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนรูปแบบและระบบการทำงานให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป จึงทำให้มีการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้นในขณะเดียวกัน ที่บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ก็มีความพยายามและความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กรเองให้เป็น Company of Choice ซึ่งจะเป็นบริษัทที่ทุกคนใฝ่ฝันและมีความต้องการอยากเข้าร่วมทำงานด้วย เพื่อที่บริษัทจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์นี้ได้ เรื่องความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานปัจจุบันจึงมีความสำคัญและสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด เพราะเป็นปัจจัยหรือประเด็นสำคัญในอันดับแรก ๆ ที่ควรจะศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อการพัฒนาปรับเปลี่ยนในทางที่ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน ควรพัฒนาให้อยู่ในระดับที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในทุก ๆ ด้านเสียก่อนเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาภายในองค์กร

จากเหตุการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยเชื่อว่าเมื่อได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด จะทำให้เห็นถึงระดับความผูกพันในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่มองข้ามไปหรือยังมองไม่เห็นของพนักงานส่วนใหญ่ในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด ได้เด่นชัดขึ้น สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งประจำและรายวันได้ตรงประเด็นมากขึ้น อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรในด้านต่าง ๆ มากขึ้น อย่างเหมาะสมและเกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด และความผูกพันที่ทุกคนยังคงมีต่อบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด เสมอมา และการที่จะก้าวเข้าสู่บริษัทที่บุคคลทั่วไปต้องการจะเข้าทำงานด้วยอันดับต้น ๆ คงไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป หากมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นขั้นตอนและเป็นระบบที่ชัดเจน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจแก้ปัญหาและเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการให้พนักงานรายวันมีความผูกพันในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันให้ดีขึ้น

4. บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด สามารถประกอบธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการเนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน อันจะส่งผลต่อการเกิดความผูกพันในองค์กร

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน 2) ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) ด้านสังคมสัมพันธ์ 5) ด้านลักษณะการบริหาร 6) ด้านภาวะอิสระจากงาน 7) ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร 8) ด้านประจักษ์ตน และความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด 2) มีความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด และ 3) มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดต่อไป

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานรายวันของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 1.142 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานรายวันที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งได้มาโดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสูตรของ Yamane (1970) ได้จำนวน 286 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2556 ถึง เดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2556

#### 1.5 นิยามศัพท์

บริษัท คือ บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

พนักงาน คือ พนักงานรายวันของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

ลักษณะสายงาน คือ ลักษณะงานในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ที่พนักงานรายวันปฏิบัติกรอยู่ในแต่ละสายงาน แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

HCL คือ Home care Liquid plant

CO คือ Cosmetic Plant

SP คือ Soap Plant

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PCL คือ Personal Care Liquid Plant

NTR Plant คือ พงษ์กฟอกสูตรเข้มข้น

NSD Plant คือ พงษ์กฟอกสูตรธรรมดา

Sulphonation คือ ผลิตภัณฑ์ Raw Material ส่งให้แต่ละ Plant

IC คือ Ice cream

ความผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาทางพฤติกรรม คือ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานและมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป ซึ่งจะกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกองค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามให้พนักงานรายวันประเมินตนเอง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท คือ พนักงานมีทัศนคติที่กลมกลืน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. มีความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อบริษัท คือ พนักงานพร้อมสละกำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญาและสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม
3. มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในบริษัทคือ คือ ความต้องการของพนักงานที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานหรือเจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่นหรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นหรือเปลี่ยนบริษัท

คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของพนักงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในรูปแบบต่างๆ หากองค์กรใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ย่อมทำให้เกิดปัญหาติดตามมา เช่น ความไม่พอใจในตัวเอง การถ่วงงาน การลดลงของผลิตผล พฤติกรรมองค์กรในทางลบ ตลอดจนการลาออกจากองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์สูญเสียค่าตอบแทนในกรณีที่บุคลากรใหม่ในกรณีที่บุคลากรไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ กระทั่งสูญเสียเวลาที่ต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรได้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินการให้พนักงานได้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและองค์กรได้วัดโดยใช้แบบสอบถาม ให้พนักงานประเมินตนเอง มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ 8 ประเด็นต่อไปนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อการได้รับรายได้และประโยชน์ที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ ที่องค์กรจัดสรรอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการดำรงชีวิตและพฤติกรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงาน และการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานในองค์กร เช่น เงินเดือน เงินค่าล่วงเวลา โบนัส และสวัสดิการต่างๆ

2. โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน การอนุญาตให้ไปฝึกอบรมดูงานหรือศึกษาเพิ่มเติมในงานที่ปฏิบัติ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและโอกาสความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน โดยพิจารณาตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร

4. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อโอกาสที่จะได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การสื่อสารระหว่างกัน การเปิดการยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน การแสดงออกต่อกัน การเข้ากันได้และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในที่ทำงาน มีความอบอุ่น และปราศจากการแบ่งแยก

5. ลักษณะของการบริหาร หมายถึง ทักษะคติของพนักงานต่อแบบแผนในการจัดการในหน่วยงาน โดยมีความรู้สึกว่าการบริหารมีความเป็นธรรม มีการยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงาน การให้รางวัลและเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่าและผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นผู้ร่วมงาน

6. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ทักษะคติของพนักงานต่อความสมดุลของช่วงระยะเวลาที่มุ่งเน้นการทำงานและช่วงที่ได้ผ่อนคลายจากงาน ความเป็นส่วนตัว เป็นสภาวะที่สามารถตัดแยกความกังวลใจหรือความเครียดในงานออกได้เต็มที่

7. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ทักษะคติในทางที่ดีของพนักงาน ต่อการได้ทำงานในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แห่งนี้ เป็นความภูมิใจ เป็นเกียรติและมีความภาคภูมิใจที่

ได้ทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับในภาคอุตสาหกรรมอุปโภคบริโภค และมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม

8. การประจักษ์ตน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อการที่จะได้พัฒนาไปสู่จุดสูงสุดของตนเอง คือ การได้ใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ไปปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ตลอดจนได้รับรู้ถึงคุณค่าของความสำเร็จในงาน

## 1.6 สมมติฐานของการศึกษา

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน
2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
3. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



งานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน เป็นแนวทางในการศึกษา

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในการทำงานของบุคคลใดก็ตามที่จะบังเกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า ยอมรับและพอใจในลักษณะการดำเนินชีวิตตามปกติของมนุษย์ อันจะส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายประการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมาย และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่านดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีจะมีผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำและต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อทำงานให้ดีขึ้น (Huse & Cumming, 1985, p.198-200 ; Cumming & Worley, 1997, p.303-304)

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีจุดประสงค์ให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรและองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด (Rao, 1992, p. 209 ; Cascio, 1995, p.23-24)

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน” (Quality of work life) ปรากฏเป็นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกาในช่วงปลายทศวรรษที่ 1960 เนื่องจากมีการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานและคุณภาพของสถานประกอบการ หลังจากนั้นได้มีการศึกษาค้นคว้าในเรื่องดังกล่าวทั่ววงการอุตสาหกรรมในยุโรป จึงมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ ประการแรกช่วยเพิ่มผลิตผลขององค์กร ประการที่ 2 ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงานและประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน Hackman (1977) เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่เสนอความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คน ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรได้ นอกจากนี้ยัง

ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงานตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งประไพพร สิงหเดช (2539) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในเชิงพอใจของพนักงานที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับพนักงานอันเนื่องจากประสบการณ์การทำงานในองค์กร สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา (2541) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อาทิ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงการให้ความเสมอภาคแก่บุคคล และส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน ชาญชัย อาจินสมาจาร (2536) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพชีวิตของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมดพร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human Dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ ตติยา เอ็มชบุตร (2542) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อชีวิตการทำงานเกี่ยวกับงานหรือเป็นความรู้สึกในเชิงพอใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นเนื่องมาจากประสบการณ์การงานในองค์กรอื่น ได้แก่ความพึงพอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมด้านสถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงาน ด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวและด้านความภูมิใจในองค์กร นอกจากนี้ นารีรัตน์ ศรีอยสกุล (2544) ได้สรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงานจะเกี่ยวข้องกับบุคคลทำงานไม่ว่าทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากร จะส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในระยะเวลา

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในรูปแบบต่าง ๆ หากองค์กรใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตงานต่ำย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมากมาย เช่น ความไม่พอใจในด้วงงาน การถ่วงงาน การลดลงของผลิตผลพฤติกรรมองค์กรในทางลบ ตลอดจนการลาออกจากองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ สูญเสียค่าตอบแทนในกรณีที่บุคลากรไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ กระทั่งสูญเสียเวลาที่ต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความชำนาญขึ้นในทางตรงข้ามหากองค์กรได้ดำเนินการให้พนักงานได้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและองค์กรได้ อีกทั้งเป็น กระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้น โดยมีจุดประสงค์ให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพในงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความสุขในงานที่ทำก็จะส่งผลให้

พนักงานต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อทำงานให้ดีขึ้นและเป็นกลไกให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามไปด้วย

2.1.2 องค์กรประกอบที่ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน จากการศึกษาของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse & Cummings, 1995, pp. 198-200) เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลง แบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายกับ ริชาร์ด อี วอลล์ตัน (Richard E. Walton, 1973) และคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997) โดยมีแนวคิดเรื่ององค์ประกอบที่คล้ายกัน แต่เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็น ความภาคภูมิใจในองค์การ (Organization Pride) โดยให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจว่าได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและรับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคมดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน พนักงานมีความรู้สึกถึงความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพบุคคล (Development of human capacities) หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถตนเองจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่ทำความท้าทาย งานที่พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่พนักงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า พนักงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคล มีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ไปปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลโดยรวมประกอบด้วย

1. ด้านการบริหาร ได้แก่ โครงสร้างการบริหารหรือโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานคือการให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตามอุดมการณ์แห่งวิชาชีพ โดยสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน ส่งเสริมความอยู่รอดในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งหมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สวัสดิการที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ชีวิต ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน รวมถึงโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล

2. ด้านพฤติกรรมของบุคคลเป็นเรื่องของค่านิยม การยอมรับ และเจตคติที่เกิดขึ้นในสภาพการทำงานประจำวัน

3. ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ส่งผลถึงความรู้สึกที่มีคุณค่าในตนเองของมนุษย์

4. ด้านบุคลิกลักษณะส่วนตัว เป็นความมุ่งหมาย ความคาดหวังในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ตลอดจนบุคลิกภาพของตนที่อาจมีผลทั้งในด้านส่งเสริมและลดทอนความรู้สึกต่อคุณค่าในชีวิตการทำงานได้

คาสท์ และ โรเซนส์ไวค (Kast & Rosenzweig, 1985) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการดังนี้

1. ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี (Dignity and respect)
2. มีการปกครองตนเอง (Self-control or autonomy)
3. การยอมรับ (recognition)
4. การได้รับรางวัล (reward)
5. โอกาสในการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า (Opportunities to develop)
6. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ (Sources of pride)
7. ความมั่นคงในงาน (Job security)

เคิร์ช และ เควเลย์ (Kerce and Kewley, 1993 อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และ คณะ, 2540) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall job satisfaction)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการขึ้นชื่อเพื่อการค้าเท่านั้น เมื่อผู้ญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet satisfaction) ได้แก่

- 2.1 การบริการสังคม
- 2.2 ความคิดริเริ่ม
- 2.3 คุณธรรมในการทำงาน
- 2.4 ความมีอิสระในการทำงาน
- 2.5 งานที่ได้รับมอบหมาย
- 2.6 ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตน
- 2.7 ความสามารถในการทำงาน
- 2.8 สถานภาพทางสังคม
- 2.9 นโยบายและการปฏิบัติงาน
- 2.10 ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.11 ความมั่นคงในการทำงาน
- 2.12 ค่าตอบแทน
- 2.13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.14 ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.15 ความสามารถของผู้บังคับบัญชา
- 2.16 เพื่อนร่วมงาน
- 2.17 ความรับผิดชอบในการทำงาน
- 2.18 การยอมรับนับถือ
- 2.19 ความสำเร็จในการทำงาน
- 2.20 กิจกรรมระหว่างการทำงาน

3. ลักษณะของงาน (job characteristic) ได้แก่

- 3.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน
- 3.2 ความหลากหลาย
- 3.3 ความเป็นอิสระในงาน
- 3.4 การให้ข้อมูลป้อนกลับ
- 3.5 โอกาสการสร้างมิตรภาพ
- 3.6 การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 3.7 ความสำคัญของงาน
- 3.8 โอกาสการได้ใช้ความสามารถ

4. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (job involvement)

- 4.1 ความเกี่ยวพันสูงและความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของสำนักหอสมุดกลางพระจอมเกล้าลาดกระบัง ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4.2 แนวโน้มในการหลีกเลี่ยงงานและความรู้สึกผิดที่ทำงานไม่สำเร็จทันเวลา
- 4.3 การมีความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงานสูง
- 4.4 ความสิ้นหวังในคุณภาพการทำงาน หรือความไม่เอาใจใส่ต่องาน

วอลตัน (Walton, 1973; 1974) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลว่าประกอบไปด้วย

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิต เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่น และได้รับความยุติธรรมตามตำแหน่งและความรับผิดชอบตลอดจนปริมาณที่ได้รับอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งความรับผิดชอบในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการควบคุมสิ่งรบกวนจากแสง เสียง และกลิ่น

3. โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลเพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่โดยผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน ตั้งแต่มีส่วนร่วมในการวางแผนและลงมือปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน จนเกิดการรับรู้ในสิ่งใหม่หรือความรู้ใหม่ รู้จักใฝ่หาความรู้ อีกทั้งแนวทางการปฏิบัติ และเลือกที่จะปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดอันเป็นที่ยอมรับของสังคม

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future opportunity for continued growth and security) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มีแนวทางการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยให้ได้รับการเตรียมความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อรองรับหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น จนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การทำงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social integration in the work organization) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงาน

ด้วยดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (constitutionalism in the work organization) หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงาน ควรได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องมีการ กำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกัน และต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากลักษณะ ความ เป็นส่วนตัว ผู้ปฏิบัติมีสิทธิที่จะปกป้องข้อมูลเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การ ปฏิบัติงานแต่อย่างใด มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการ ปฏิบัติต่อผู้บริหาร

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and the total life space) หมายถึง บุคคลควรได้จัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของ ตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (The social relevance of work life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนิน ไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จะก่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกที่มีคุณค่า เห็นความสำคัญของงานและ อาชีพของผู้ปฏิบัติ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว พบว่า วอลตัน (Walton) เป็นผู้ ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาถึงคุณลักษณะของความเป็นบุคคล ตลอดจน สภาพแวดล้อมของตัวบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนได้ ซึ่งสามารถประเมิน คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ได้ครอบคลุม ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973; 1974) โดยแต่อย่างก็ประกอบมีความ เกี่ยวข้องกับลักษณะงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด สรุปเป็น สารสำคัญดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการครองชีพ คน ทุกคนต้องมีรายได้ให้เพียงพอกับการดำเนินชีวิตตามสถานะทางสังคมของแต่ละคนเพราะ ค่าตอบแทนเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความ ต้องการทางร่างกายและจิตใจของคนได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตน เป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่งในสังคม (พะยอม วงศ์สารศรี, 2534) การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สร้างขวัญในการทำงาน (เปรมปรีดิ์ อรรถมยจินดา, 2540; เสนาะ ดิยาว, 2539) ลดความไม่พึงพอใจในงานได้ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535) และผลงานออกมามี คุณภาพ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2534) ซึ่งค่าตอบแทนประกอบไปด้วยเงินเดือนและผลประโยชน์ ต่อตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ค่าล่วงเวลา ค่าเลี้ยงชีพ วันหยุดชดเชย

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ พลเรือน สังกัดราชการส่วนกลาง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,487 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม พบว่าข้าราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

คิดเป็นร้อยละ 74.4 และด้านสวัสดิการ ร้อยละ 71.7 โดยจัดเป็นลำดับความสำคัญอันดับที่ 2 และ 5 ตามลำดับ และอธิบายว่าค่าตอบแทนที่มากเพียงพอกับความต้องการจะสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และการที่องค์กรมีการปรับนวัตกรรมระบบให้รางวัลและค่าตอบแทน (innovative reward systems) เป็นวิธีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจส่งผลให้มีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น และการสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพราะคนในองค์กรต่างมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น (Kast & Rosenzweig, 1985) ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) พอว่าปัจจัยด้านรายได้ (เงินเดือน) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.21$ )

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บรรยากาศ แสง เสียง ห้องพักผ่อน การกำหนดเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้มีเพียงพอ และมีการบำรุงรักษา มีสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา เพราะถ้าอุปกรณ์ต่าง ๆ มีไม่เพียงพอและมีอุปสรรคในขณะใช้งานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคับข้องใจ (Wolf & Orem, 1994)

3. โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล การพัฒนา หมายถึง การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจต่อองค์กร เพราะเมื่อบุคคลที่ได้รับการพัฒนาย่อมมีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ แนะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ จนเกิดความสำเร็จสมบูรณ์ขององค์กร (สมานรังสิโยกฤษณ์, 2535 อ้างใน สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537) นอกจากนี้การพัฒนายังช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานที่ดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อพร่องและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จรุ่งเรืองที่สุดในที่สุด เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โอกาสความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะน้อยลง (กุลชน ธนาพงศ์ธร, 2526)

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ความเจริญก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ผู้บริหารควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ รวมถึงความมั่นคงของ

องค์การ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานงานที่ทำไปย่อมไม่เกิดผลดีต่อองค์การ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) กล่าวได้ว่าความก้าวหน้าในการทำงานเป็นโอกาสหนึ่งของบุคคลที่จะได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้พบความเจริญรุ่งเรืองในตำแหน่งหน้าที่เท่าที่จะเป็นไปได้ตามขอบเขตของงาน (สุพิศ กิตติรัชดา, 2538) เพราะในการทำงานใด ๆ บุคลากรก็มีได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในส่วนตัวและการได้รับรางวัลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังมีมุ่งหวังและประสงค์จะได้รับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้วยเช่นกัน (ชงชัย สันติวงษ์, 2535) และทราบได้ที่บุคคลยังมีความหวังว่าตนเองจะก้าวหน้า ย่อมมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน (สุนีย์ มหาพรหม, 2536) และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานได้ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการพลเรือน สังกัดราชการส่วนกลางว่าข้าราชการส่วนกลางเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้ามากที่สุด (ร้อยละ 77.2) รองลงมาคือ ค่าตอบแทน (ร้อยละ 74.4) การพัฒนาข้าราชการเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของงาน (ร้อยละ 73.8) ด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา (ร้อยละ 71.9) และสวัสดิการ (ร้อยละ 71.7) ตามลำดับ

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ว่ามีคุณค่าต่อองค์การ ต่อวิชาชีพ และสังคม การที่ได้ทำคุณประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ (Walton, 1973)

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ติดระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาอันให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกัน (Herzberg, 1959 อ้างถึง สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537)

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ในการบริหารงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่บุคคลทุกคนในองค์การอย่างเท่าเทียมกันและใช้หลักทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเรียกว่าการมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participative management) โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร อันแสดงถึงความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ (Belonging) ทำให้สมาชิกรู้จักองค์การรักองค์การ ศรัทธาและซื่อสัตย์ต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริอร ชันรหัตต์, 2532)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วอลตัน (Walton, 1973) ได้ให้แนวคิดในเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความเป็นส่วนตัว (Privacy) โดยที่ชีวิตนอกเวลาการทำงานหรือชีวิตในครอบครัวของคนทำงาน จนไม่ถูกก้าวร้าวอย่างเด็ดขาด มีเสรีภาพในการพูด (Free speech) คนทำงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาที่มีความเสมอภาค (Equity) คนทำงานได้รับความเสมอภาคของทุก ๆ เรื่องในองค์การ โดยไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะภายใต้กระบวนการที่ถูกต้อง (Due process) โดยมีการปกครองด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยตัวบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิด และอื่น ๆ

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม การทำงานในองค์การเป็นเพียงปัจจัยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวนนอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องมีเวลาเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง (บุญแสง ชีระภากร, 2533) กล่าวกันว่า ปริมาณเวลาที่คนเราใช้เพื่อการทำงานในรอบ 24 ชั่วโมง โดยทั่วไปคือ 8 ชั่วโมง หากนับรวมเวลาเดินทางเพื่อการทำงานด้วยแล้ว คนเราต้องใช้เวลารวมถึง 12 ชั่วโมง หรือร้อยละ 50 ของเวลาทำงาน 1 วันเพื่อการทำงาน (พวงรัตน์ บุญญาบุรุษ, 2536) ซึ่งนอกเหนือจากเวลาที่ต้องทำงานแล้วควรได้รับจัดสรรเวลาในการมีกิจกรรมอื่น ๆ อันก่อให้เกิดคุณค่า เป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นความพอใจทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม องค์การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ประกอบไปด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ร่วมกันจัดทำกิจกรรมขึ้นและดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เชื่อว่ามนุษย์ที่มีความต้องการทางสังคม (social need) อันเป็นความต้องการในการเป็นที่รักของผู้อื่นหรือการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือส่วนหนึ่งในองค์การที่ทำงานอยู่ ดังนั้นมนุษย์จะเกิดความรู้สึกยอมรับได้ก็ด้วยการที่ได้รับใช้สังคม ทำคุณประโยชน์ให้กับสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีผลทำให้สังคมนยอมรับองค์การ และองค์การนั้นก็ดำเนินไปได้ด้วยดี (ศิริอร ชันทรหัตถ์, 2532)

จากการศึกษาอาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล ซึ่งจะมีความแตกต่างกันแล้วแต่ความคาดหวัง ความต้องการในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลด้วย ได้แก่

1. อายุ อายุของบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ เพราะเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะก็จะเจริญขึ้นตามวัย (ทัศนาศ บุญทอง, 2533) การได้ทำงานกับบุคคลหลายประเภท ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น มีทักษะความชำนาญสูงขึ้น ความคิดในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ก็จะมีครบรอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมี

ประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น (เทพนม เมืองแมน, และสวิง สุวรรณ, 2540)

2. สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพสมรสคู่ จะได้แรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความรู้สึกรบกวนใจในการทำงาน มีความรัก ความเข้าใจ และความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยกันตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดและความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ (ผาณิต สกุลวัฒน์, 2537) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทวิศรี กรีทอง (2529) ที่พบว่าพนักงานที่มีสถานะสมรสคู่ จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด

3. ประสบการณ์การทำงาน จำนวนปีของการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีความคุ้นเคย และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน (Payson, 1989 อ้างถึง กนกพร แจ่มสมบุรณ์) และจากการศึกษาของสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ (2540) ซึ่งพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการระหว่าง 0-29 ปี มีความเห็นว่าศักยภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ระดับปานกลาง ในขณะที่ข้าราชการที่มีอายุราชการตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป เห็นว่างานที่ปฏิบัติมีศักยภาพสูงในระดับมาก

4. การอบรม เป็นการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมีความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตของคนในองค์กรดีขึ้น และมีความสุขในการทำงาน (นิวัฒน์ วชิรวิภากร, 2541)

คุณภาพชีวิตการทำงานจึงประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานในการใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ที่สามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ โดยอิสระ สนับสนุนให้มีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีแนวทางในการเลื่อนระดับตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานร่วมกันและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระหว่างบุคคลในองค์กรในหน่วยงาน มีความเคารพต่อหน้าที่และความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน มีการทำงานที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของตนเองและของครอบครัวและมีโอกาสทำงานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน เพื่อการศึกษาที่สอดคล้องและครอบคลุมกับการศึกษาคุณภาพชีวิตกับการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปหลักการและทฤษฎีดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังที่กล่าวมาแล้วว่าถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะส่งผลดีกับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ประโยชน์ของการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีมีผลต่อองค์กร ดังนี้ (กองสวัสดิการแรงงาน , 2547)

1. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดีจะยังประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี โดยจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขกายและสบายใจเกิดขวัญและกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานของตน

2. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและผู้ประกอบการมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

3. พนักงานเกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เนื่องจากประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ ย่อมทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกที่ดีเกิดขึ้นและเกิดความพึงพอใจหรือมีทัศนคติต่อผู้ประกอบการเป็นไปในทางที่ดี

4. เกิดความรู้สึกในด้านจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ การดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตส่วนใหญ่จะเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของทั้งผู้ประกอบการและพนักงาน การดำเนินการเหล่านั้นจะทำให้ลูกจ้างมีความรู้สึกในด้านจิตใจเสมือนตนเป็นส่วนหนึ่งของสถานประกอบการ

5. ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เนื่องจากการดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันทำ ร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมวางนโยบาย สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนให้ทั้งสองฝ่ายต้องมีการเจรจา พุดคุยพบปะกันอยู่ตลอด ทำให้ผู้ประกอบการทราบและป้องกันความขัดแย้งเหล่านั้น เมื่อไม่มีความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันก็จะตามมาภายหลัง

6. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใด ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะมีส่วนกระตุ้นให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต

7. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงาน จะมีผลให้ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

8. พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานได้รับความสะดวกสบายทั้งทางวัตถุและจิตใจ

นอกจากนี้การทำงานที่จะให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานหรือขององค์กรนั้น การทำงานจะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดนี้ได้วิวัฒนาการมาจากแนวคิดการบริหารในอดีตที่พัฒนามาตามลำดับ ซึ่งแนวคิดที่สำคัญที่ต่อเนื่องกันมาคือการบริหารที่มี

หลักเกณฑ์และระเบียบว่ากรปฏิบัติงานเช่นไรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Fayol (อ้างถึงใน เอกสารฉบับนี้) ได้เสนอแนะว่าผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตามคำสั่งไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชงชัย สันติวงษ์. 2530) มุ่งเน้นที่ตัวผู้บริหารและหลักการบริหารทฤษฎีที่สร้างชื่อเสียงมากคือ หลักการบริหารงานทั่วไป ต่อมา Mayo (อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์. 2530) ได้ทดสอบและศึกษาเกี่ยวกับเรื่องราวบุคคลจะมีความเข้าใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานจึงเกิดการบริหารแบบ มนุษย์สัมพันธ์ซึ่งต้องให้ความสนใจว่าเขาทำงานด้วยความพึงพอใจและสามารถคงอยู่ใน องค์การได้อย่างมีความสุขจากการที่บุคคลมีความต้องการของตนเป็นมูลเหตุจูงใจในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่างานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตโดยบางคนทำงานเพื่องานเพราะงานนั้นเป็น สิ่งที่ซึ่งทำให้ได้มีการแสดงออกและมีคุณค่าภายในตัวของมันเองแต่สำหรับบางคนการทำงานเป็น เพียงเครื่องมือคือเป็นวิธีการหนึ่งจะหาเงินให้ได้มากขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในงานมากขึ้น หรือบางคนก็ทำงานเพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ จุดมุ่งหมายของการทำงานจึง เปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล แต่ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน คนงาน หรือเจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ ต่างก็มี ความพยายามที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตตนเอง

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน การดำเนินชีวิตปัจจุบัน การทำงานเป็นอีกปัจจัย หนึ่งที่สำคัญที่สุดสามารถเลี้ยงชีพให้เราอยู่รอดได้ คนทำงานก็จะมองว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตการ ทำงานต่ำ บางคนมองว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ระดับปานกลางและสูงตามลำดับ ซึ่งอยู่ใน ระดับที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคคลก็มีความรู้สึก ความต้องการที่แตกต่างกันออกไป บางคนประเมินว่าและมองว่าคุณภาพชีวิตมีลักษณะเป็นนามธรรม ที่วัดได้ยาก จึงมีผู้กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเกณฑ์การตัดสินใจที่จะบอกได้ว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับใด ถ้าพิจารณาในแง่ของบุคลากรส่วนใหญ่ที่มีคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยมีรายได้หรือผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ สถานที่ ทำงานต้องปลอดภัยสะอาดไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อชีวิต สภาพแวดล้อมดีส่งเสริมให้รู้สึก อยากรมาทำงาน มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีหัวหน้างานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี ตนเองเป็นที่ยอมรับและทำงานมีความสุขและยุติธรรมมีความสุขของ เวลาปฏิบัติงานและเวลาส่วนตัว มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นตัว บ่งชี้ว่าบุคลากรนั้นจะเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งซึ่ง ในบางด้านอาจไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการซึ่งได้แนวความคิดด้านคุณภาพชีวิตนี้มีการเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาโดยตลอด

การจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้นมิใช่เรื่องที่ยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กรหรือนายจ้างและฝ่ายพนักงานหรือ ลูกจ้างที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยที่ทั้ง สองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจด้วยกัน การสร้างความพึงพอใจในการทำงานนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Fredrick Herzberg) มาเป็น เครื่องช่วยในการชี้แนะ นั่นคือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้เฉพาะในวงจำกัดเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นชอบที่จะใช้เอกสารนี้ในการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรนำไปใช้

2.1.3.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory of Motivation) เฮอริเบอร์ก (Herzberg, 1959, pp. 1-150) ได้คิดทฤษฎีการจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของลูกจ้าง 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบสภาพแวดล้อมการทำงาน (Job Context) เป็นองค์ประกอบที่จะตอบสนองความต้องการร่างกายเป็นส่วนใหญ่ และเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถจูงใจให้ลูกจ้างทำงานอยู่กับนายจ้างได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ถ้านายจ้างไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอลูกจ้างก็อาจลาออกไปอยู่ที่ใหม่ได้ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของวิชาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบภายในตัวบุคคล บางครั้งเรียกองค์ประกอบนี้ว่า เนื้อหาของงาน (Job Content) องค์ประกอบนี้จะสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาสร้างแรงจูงใจให้ลูกจ้างเพื่อเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการตอบสนองที่เพียงพอกับความต้องการของลูกจ้าง แม้ว่าบางครั้งนายจ้างจะให้ในระดับที่ต่ำกว่าความต้องการของลูกจ้างอยู่บ้างแต่ลูกจ้างก็ยังคงทำงานอยู่กับนายจ้างต่อไปได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถนำมาพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถเป็นตัวชี้วัดเพื่อการประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน ต้องได้รับความเป็นธรรม เสมอภาค เหมาะสมกับงานที่เขาได้ทำไป คนทุกคนย่อมต้องการได้รับความยุติธรรม หากคนรู้สึกว่าจะไม่มีความยุติธรรมเกิดขึ้น คนจะไม่พอใจในการทำงาน ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีจะไม่เกิดขึ้น

ดังนั้น การกำหนดนโยบายเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในส่วนของเงินเดือนของพนักงานแต่ละคน ต้องทำให้พนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมแล้วเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรมีการตั้งเป้าหมายของงานและมีการบอกผลการประเมินงานให้แก่พนักงานทราบเป็นช่วง ๆ เพื่อให้เขาทราบว่าในขณะนั้น ๆ การทำงานของเขาเป็นเช่นไร และเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานเขาก็จะทราบว่าเขาทำงานได้เท่าไรเมื่อเทียบกับเป้าหมาย นอกจากนี้ในการประเมินเงินเดือนควรทำอย่างยุติธรรมในพนักงานทุก ๆ คน ควรวางนโยบายไว้อย่างชัดเจน มิฉะนั้นอาจเกิดปัญหาได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี แสดงถึงบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีสังคมสัมพันธ์ ไม่มีความตึงเครียด พนักงานก็จะทำงานด้วยความสบายใจ

องค์กรควรจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น จัดกีฬา จัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ได้มีโอกาสพบปะพูดคุยเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานต่อไป

3. สถานะของวิชาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีเกิดความภูมิใจในงานของตนเอง เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง (Self Esteem) ภูมิใจในการทำงาน ทำงานด้วยความรู้สึที่ดีส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานได้

องค์กรควรสร้างเจตคติต่อพนักงานให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน ถึงความสำคัญของทุก ๆ หน่วยงานในองค์กรว่ามีความสำคัญเท่าเทียมกัน เช่น อาจมีการจัดกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ (Role play) เพื่อให้พนักงานมีโอกาสสลับบทบาทในการทำงาน จะได้เข้าใจลักษณะการทำงานของหน่วยงานอื่น เกิดความยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เห็นความสำคัญของกันและกัน

4. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีกฎระเบียบหรือข้อตกลงที่ชัดเจน เช่น ออกหนังสือเวียนเพื่อแจ้งข่าวสารแก่พนักงาน เป็นต้น มีการเคารพในสิทธิ จะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

องค์กรควรวางนโยบายในการบริหารงาน โดยให้อิสระแก่พนักงานในระดับหนึ่ง โดยที่ไม่เข้าไปควบคุมเคร่งครัดมากเกินไป ไม่เช่นนั้นอาจทำให้พนักงานเกิดการต่อต้านขึ้นมาได้ นอกจากนี้องค์กรควรให้พนักงานได้รับข่าวสารใด ๆ ในองค์กรอย่างทั่วถึงกัน เพื่อให้พนักงานจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ถ้าพนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ไม่เสียงอันตราย ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตดี เพราะไม่ต้องคอยหวาดกลัวอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงานสนองความต้องการด้านความปลอดภัย (Need for safety)

6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เพราะพนักงานต้องการภาวะความเป็นอิสระจากงาน มีสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาได้ผ่อนคลายจากหน้าที่รับผิดชอบ

7. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร เพราะความไม่มั่นคง ความไม่แน่ใจในงาน

เอกสารวิจัยกำลังใจเสีย ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานตกต่ำลงได้ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนใหญ่พนักงานในองค์กรที่เป็นเอกชนมักจะเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในงานเนื่องจากอยู่ในตำแหน่งถูกจ้าง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับผลประกอบการแต่ไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด ดังนั้น สิ่งที่องค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน เช่น ควรมีการสื่อสารในเรื่องแผนงานเป้าหมายต่างๆ ขององค์กร มีการแถลงผลการดำเนินงานขององค์กร ถ้าเมื่อใดที่องค์กรมีปัญหาควรเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมแก้ไขปัญหาด้วยหรือองค์กรอาจมีสวัสดิการให้แก่พนักงานจัดตั้งเป็นกองทุนต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือพนักงานหรือมีข้อสัญญาในการเลิกจ้างว่าจะต้องมีการชดเชยอะไรบ้าง เป็นต้น

8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร ถ้าผู้บริหารไม่มีความยุติธรรมจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไม่อยากทำงาน ทำงานอย่างไม่มีความสุข ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานตกต่ำ

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทำงานที่ท้าทาย เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานอย่างยิ่ง เมื่อพนักงานทำงานสำเร็จ องค์กรควรต้องชื่นชม สรรเสริญ โดยผู้บริหารอาจพูดสรรเสริญต่อหน้าพนักงานคนอื่นหรือประกาศเกียรติคุณ จะทำให้พนักงานคนนั้นเกิดกำลังใจและเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ซึ่งจะยิ่งทำให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้นเพราะรู้สึกเหมือนได้ผลตอบแทนจากองค์กร

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอย่างอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจ เชื่อมั่นในตนเอง จะยิ่งทำให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้น เพราะรู้สึกเหมือนได้รับผลตอบแทนจากองค์กร

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ส่งเสริมแรงจูงใจให้อยากทำ คือแรงจูงใจที่จะได้ฝึกหรือพัฒนาความสามารถและมีความสามารถมากขึ้นเรื่อยๆ ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในอีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น สิ่งสำคัญคือต้องเลือกคนให้ถูกกับงาน คือ เลือกให้เหมาะกับแผนกนั้น ๆ

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใกล้ชิด สนองความต้องการอิสระในการควบคุมงานด้วยตนเอง ทำให้เกิดความท้าทายในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานของตนเอง

5. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่พนักงานได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ทำให้คนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งถึงแม้ว่าการเลื่อนขั้นจะเป็นไปตามลำดับที่ได้มีไว้แล้วก็ตาม แต่ถ้าหากพนักงานไม่ได้เลื่อนขั้นตามนั้นก็เกิดความรู้สึกคับข้องใจ

ในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ซึ่งมีส่วนคล้ายกันกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์กซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของลูกจ้างตามที่กล่าวไว้ข้างต้น

2.1.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น สภาพแวดล้อมมีส่วนทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน สภาพแวดล้อมในที่นี้ ความหมาย 4 ด้าน คือ (1) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือใช้สอย ซึ่งเห็นได้ชัดเป็นรูปธรรม (2) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับวัฒนธรรม เช่น ระบบบริหาร ระบบการให้ความดี ความชอบ ระบบการทำงานเป็นขั้นตอน ระบบการทำงานเป็นทีม ระบบการตัดสินใจ เป็นต้น (3) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับคน คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการประสานงาน และ (4) สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับวัฒนธรรม คือ แนวคิด แนวปฏิบัติที่ฝังลึกในจิตใจของคนในองค์กรนั้น ได้แก่ ความมีวินัย จริยธรรมในการทำงาน ความซื่อสัตย์ คุณภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินอยู่เป็นประจำ เช่น กิจกรรมที่เกื้อหนุนในเกิดการทำงานเป็นทีม ถ้าทำบ่อยเข้าก็จะกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรได้

Werther and Davis (1989) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ประการแรก ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพิจารณาจากสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการของบุคคล การจูงใจของบุคคลในการทำงาน ประการที่สอง ปัจจัยด้านการจัดการ เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันขององค์กรต่าง ๆ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย สังคม เศรษฐกิจ นโยบาย เทคโนโลยี ภาวะการแข่งขัน

2.1.4 ผลของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน Mondy and Noe (1996) กล่าวถึงกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหาร ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ การรวมกลุ่มกันอย่างอิสระในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานจะเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ผลการวิจัยในการกำหนดคุณภาพชีวิตไปปฏิบัติได้ผลหลากหลาย จากรายงานมีหลาย ๆ องค์กรประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามยังไม่เป็นที่แน่ชัดว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะเป็นตัวชี้วัดการเพิ่มผลผลิต ดังนั้นจึงต้องเฝ้าดู และทำการศึกษาทดลองคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้ทราบผลที่เด่นชัดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นนำไปสู่ความสำเร็จ ในการเพิ่มผลผลิตอย่างแท้จริง

วัลย์พร ศิริภรณ์ (2541) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งในลักษณะของการเป็นมรรควิธี (means) มรรคผล (ends) ของกันและกัน อันส่งผลต่อการพัฒนาในที่สุด อีกทั้งยังเป็นส่วนส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพดีขึ้น กล่าวคือ ถ้าคนเรามีชีวิตการทำงานที่เหมาะสมพอใจ มีความสุข เช่น มีงานตรงกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนดี มีความก้าวหน้าในอนาคต มีความสุขในการทำงาน มีความหวังในการทำงาน ขณะเดียวกันหน่วยงานก็ประสบความสำเร็จ มีผลปรากฏถึงความเจริญก้าวหน้าให้กับหน่วยงานโดยรวม เรียกว่า ทั้งหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจร่วมกันย่อมแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้น มีคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดี ซึ่งเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของทรัพยากรมนุษย์ในสังคมดีตามไปด้วย

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ผลการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยส่งเสริมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จนไปสู่ความสำเร็จในการทำงานร่วมกันในองค์กร

## 2.2 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

นักวิจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้เสนอนิยามของความผูกพันต่อองค์กร ไว้มากมายและหลากหลายแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมความหมายและสามารถแบ่งความหมายของความผูกพันต่อองค์กรสรุปไว้ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร นักวิจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้เสนอนิยามของความผูกพันต่อองค์กร ไว้มากมายและหลากหลายแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมความหมายและสามารถแบ่งความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ 2 ประเภท คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรที่ได้มีการแลกเปลี่ยนความปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยที่ถ้าการแลกเปลี่ยนมีปฏิสัมพันธ์เป็นไปในทางบวกก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กร และยังการแลกเปลี่ยนมีปฏิสัมพันธ์เป็นไปในทางบวกมากเท่าใด ก็จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์กันระหว่างองค์กรกับบุคคลก็ยิ่งมากขึ้น (Hrebiniak and Alutto, 1972, pp. 9-11, Mowday et al., 1982, p.27)

2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลยึดมั่นอยู่กับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร (Allen and Meyer, 1990, p.2)

นักทฤษฎีองค์กรและนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ได้ให้คำนิยามและเอกสาคำความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Sheldon (1971) ให้ความหมายของความผูกพันไว้ว่าเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นๆ กับองค์การเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุน (Investment) ของเขาในองค์การ ซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังแรงตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้น จะส่งผลตอบแทนคืนมาอันอาจเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ การได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นการมีสิทธิพิเศษหรือได้รับสิ่งตอบแทนในรูปเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานดังกล่าวมีความผูกพันในองค์การสูงกว่าผู้ที่ได้ลงทุนน้อยกว่า เช่น อายุงานในองค์การน้อยกว่า มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า นอกจากนี้ Sheldon ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การมีส่วนร่วมในทางสังคม (Social involvement) จะก่อให้เกิดความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญ การลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ในองค์การจะปราศจากประโยชน์หากขาดตัวแปรดังกล่าวเนื่องจากผลที่ตามมาคือ ความผูกพันในองค์การของสมาชิกลดลงไปในที่สุดและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การ Porter et. al (1974) ได้นิยาม ความผูกพันในองค์การว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์การซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบดังนี้

1. สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ
2. สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป
3. สมาชิกมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป

เมื่อสมาชิกในองค์การมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การดังที่ Marsh and Mannari (1977) อธิบายว่า ความผูกพันขององค์การ คือ ความรู้สึกจงรักภักดี (loyalty) ของสมาชิกต่อองค์การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ จะมีผลทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความรักผูกพันกับองค์การของตนและ Steers (1977) ให้ความเห็นว่าความผูกพันขององค์การ หมายถึงความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป นอกจากนี้ความผูกพันในองค์การยังเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิผลขององค์การลักษณะหนึ่งด้วย ซึ่งประสิทธิผลของการปฏิบัติงานจะเป็นตัวผลักดันให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงแต่เฉพาะหน้าที่ความรับผิดชอบเท่านั้น แต่จะพยายามหาหนทางช่วยเหลืองานนอกภาระหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ส่งผลให้องค์การได้รับผลประโยชน์เพิ่มขึ้น ส่วน Smith. et al. (1983) กล่าวว่า ความผูกพันขององค์การสามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ คือ สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง (Extrarole behavior) ซึ่งเขายินดีกระทำเพื่อองค์การ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ Shore and Martin (1989) มีความเห็นที่สนับสนุนกันว่าความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพียงแต่ความพึงพอใจในงานเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานนั้นในระยะสั้น ๆ ขณะที่ความผูกพันในองค์กร เป็นตัวที่วัดได้ในระยะเวลาและคงทนกว่า

นอกจากนี้ Eisenberger, Fasolo, and David LaMastro (1990) ชี้ว่าความผูกพันในองค์กร เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งในตัวก้องค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง การที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรกับผลที่ตามมา คือความอดุสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร ส่วน วรพล นันทเกษม (2540) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกซึ่งเป็นไปในทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตน โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตนและพรสุข อัสวานิเวศน์ (2541) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งจะเป็นไปในทิศทางที่ดีโดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายด้วยการเต็มใจปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์กรและบุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ อีกทั้ง สุมนา ศิริบริวารเกียรติ (2542) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่ระหว่างคนกับองค์กรซึ่งบุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์กร โดยเขามีความรู้สึกว่าตัวเองได้เข้าไปเกี่ยวพันและเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีความหมายสำหรับองค์กรเช่นเดียวกับองค์กรก็มีคุณค่ามีความหมายสำหรับตนเองและพยายามทำให้เป็น เป้าหมายของตนเองและขององค์กรประสบความสำเร็จ อติสร รมสนธิ (2542) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ในลักษณะที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้เป้าหมายขององค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรละมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์กรนั้นต่อไป

เริงศักดิ์ เขียวขจี (2543) ได้สรุปความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรและ (3) ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน และสมหมาย ศรีทรัพย์ (2543) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรรู้สึกว่าคุณได้เข้าไปเกี่ยวพันและเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กรรวมทั้งมีความจงรักภักดีและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป นอกจากนี้ สุภาสินี วิเชียร (2544) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ได้แก่การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมของตน การปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถโดยคำนึงถึง

ผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์การ ความรู้สึกความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่อธิบายเรื่องความผูกพันในองค์การในด้านของทัศนคติหรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและความเต็มใจเข้าร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การ สำหรับเรื่องความผูกพันในองค์การนี้ ผู้วิจัยใช้นิยามความหมายของ Porter et al. (1974) เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเห็นว่ามี ความหมายที่ค่อนข้างครอบคลุมและชัดเจนแสดงถึงการที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมทัศนคติ ความเชื่อมั่นในทิศทางขององค์การ ยอมสละความสุขบางสิ่งบางอย่างเพื่อการบรรลุเป้าหมายของ องค์การและมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์การนั้นต่อไป โดยบุคคลากรจะเป็นผู้ประเมินตนเองว่ามี ความผูกพันต่อองค์การในระดับใด

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่ได้นำเสนอดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุป ความหมายของความผูกพันต่อองค์การได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความคิดเห็นของ พนักงานที่มีต่อองค์การซึ่งเป็นผลจากการแลกเปลี่ยนมีปฏิสัมพันธ์จากการทำงานในองค์การเป็น การแสดงออกทั้งในด้านความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่น ไม่อยากออกจากองค์การไป ซึ่งแสดงออกในด้าน พฤติกรรมโดยการทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์การบรรลุความสำเร็จ อีกทั้งความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การซึ่งจะเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาทาง พฤติกรรมคือ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานและมีความ ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์การตลอดไปซึ่งจะกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์การซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมี พฤติกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ

องค์การเป็นลักษณะของกลุ่มของบุคคลที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกันและดำเนินการอย่าง เป็นระเบียบ มีการกำหนดและวางเป้าหมายร่วมกัน โดยการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการ กำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ของแต่ละคนไว้อย่าง ชัดเจน ให้สามารถดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งบาร์นาร์ด (Barnard, 1970) อ้างใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2540) กล่าวว่าองค์การประกอบไปด้วย 1) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 2) การร่วมมือร่วมใจกัน (Cooperative efforts) 3) การที่เป้าหมายร่วมกัน (Common objectives) 4) การมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน (Rules and regulations)

2.2.2 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) เป็นมิติของความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นความเต็มใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความ ซื่อสัตย์ให้การกระทำนั้น ๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (Kanter, 1972) ซึ่ง จะมีการแสดงออกของตนเอง (Self-expressive) โดยที่บุคคลนั้นอาจจะแสดงออกในลักษณะหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของภาควิชาส่งเสริมการค้าและการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือ มีการดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องของสมาชิก (Retention of members) อันเป็นความคาดหวังของบุคคลที่จะอยู่ในระบบเพื่อสนับสนุนกลุ่มต่อเนื่องและแสดงบทบาทของเขา มีความยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (group cohesiveness) ซึ่งเป็นความสามัคคีของสมาชิกที่มีความผูกพันต่อกันอย่างต่อเนื่องแน่นแฟ้น เพื่อต่อต้านการคุกคามที่มีต่อการดำรงชีวิตของกลุ่มและมีการควบคุมทางสังคม (Social control) ซึ่งเป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะเชื่อฟังและปฏิบัติตามความต้องการของระบบและคุณค่าของกลุ่มอย่างจริงจัง ลักษณะที่สมาชิกแสดงออกมานี้สามารถประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อองค์การทางบวก ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหรือให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (Sheidon, 1971) มีความซื่อสัตย์ มีทัศนคติที่ดีและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะประ โยชน์แก่องค์การ (Marsh & Mannari, 1977) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้ความหมายของสตีเวิร์ส (Steers, 1977) ซึ่งให้ความหมายว่า ความยึดมั่นร่วมกิจกรรมขององค์การและมีการแสดงออกถึงการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ การมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้องค์การ และมีความปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ นักวิชาการหลาย ๆ ท่านมองแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวทางด้านทัศนคติ คือ ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยรู้สึกว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การได้ ซึ่งเป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจ และมีผู้ศึกษาไว้อย่างกว้างขวาง ผู้นำในการศึกษา ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในแนวคิดนี้ คือ พอร์เตอร์, สตีเวิร์ส, มาวเดย์, และเบาเลียน (Porter, Steers, Mowday, Boulian, 1974) ซึ่งมองว่าการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายขององค์การ
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้

นอกจากนี้ยังพบว่าความยึดมั่นผูกพันเป็นสิ่งที่มีความมากกว่าความจงรักภักดี (Loyalty)

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม คือ ความยึดมั่นผูกพันของบุคคลต่อองค์การ ซึ่งแนวความคิดนี้มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้น คงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน เพราะกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการที่ได้ลงทุนทำงาน ในองค์การมานาน (Brecker, 1960 cited in Steers & Porter, 1983; Hrebiniak & Alutto, 1972)

สำหรับการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในครั้งนี้ จะได้ศึกษาในแนวคิดทางทัศนคติของ มาวเดย์ สเตียร์ส และ พอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ซึ่งได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่ามีลักษณะเฉพาะ 3 ด้าน คือ

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยแสดงออกเป็นทัศนคติ และความเชื่อที่มีการยอมรับ เชื่อถือและคล้อยตาม ยินดีแลพร้อมที่จะปฏิบัติตามตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เกิดความเลื่อมใสต่อเป้าหมายขององค์กร โดยมองว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองและองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน และตนเองก็พร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์กร รวมถึงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีเกียรติและศักดิ์ศรีทัดเทียมกับองค์กรอื่น ๆ และเชื่อว่าองค์กรจะสร้างประโยชน์ให้กับสังคมและมีคุณค่าต่อตนเอง

2. มีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร แสดงออกโดยการทุ่มเท เสียสละ มีความเต็มใจและพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังความรู้ความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ยินดีที่จะช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับองค์กรในทุก ๆ ด้าน แม้จะไม่ได้ได้รับผลตอบแทนก็ตาม

3. มีความปรารถนาที่จะธำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร แสดงออกถึงความรู้สึกรักใคร่ มีความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กร มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร ยินดีและพร้อมที่จะปฏิบัติตาม รวมถึงให้สนับสนุนองค์กรในทุก ๆ ด้านอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย

นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นรูปแบบของการแลกเปลี่ยน คือการที่บุคคลเข้าทำงานในองค์กรด้วยความต้องการ สิ่งปรารถนา ทักษะและอื่น ๆ คาดหวังว่าจะได้ทำงานในสภาพการทำงานที่ตนสามารถใช้ความสามารถ และได้รับการตอบสนองความต้องการที่น่าพอใจ ไอเซนเบอร์กและคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 209-367) ได้ให้ทัศนะว่ากระบวนการของการผูกพันต่อองค์กรสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดของการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเน้นถึงความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการที่องค์กรมีความผูกพันกับตน สอดคล้องกับ มาวเดย์และคณะ (Mowday et al., 1982, pp. 3-85) ที่ชี้ให้เห็นว่าเมื่อบุคคลเข้าทำงานในองค์กร ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนเริ่มเกิดขึ้น โดยที่แต่ละฝ่ายให้สิ่งแลกเปลี่ยนบางอย่างและได้รับบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่าจากอีกฝ่าย ซึ่งสิ่งสำคัญของพันธสัญญานี้เป็นธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนทั้งความเป็นสมาชิกและคุณภาพของการเป็นสมาชิก หากมีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลและองค์กร บุคคลก็就会有ความผูกพันต่อองค์กร มีการคงพฤติกรรมมาทำงานให้กับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การต่อไป การที่บุคคลมีความต่อเนื่องของการเป็นสมาชิกในองค์การสามารถอธิบายได้จากข้อเสนอ 2 ประการ ดังนี้

1. การคาดหวัง (Expectancy Proposition) โดยแนวโน้มที่จะคงอยู่ในองค์การจะเพิ่มขึ้น ถ้าหากบุคคลคาดหวังว่าการได้รับรางวัลสัมพันธ์กับการคงสมาชิกภาพขององค์การ

2. ความผูกพัน (Commitment Proposition) เป็นแนวโน้มที่จะคงอยู่ในองค์การเพิ่มขึ้น หากบุคคลมีการลงทุนลงแรงต่อองค์การเพิ่มขึ้น ความรู้สึกเป็นหนึ่งองค์การจะเพิ่มขึ้น โอกาสเลือกหนทางที่จะไปจากองค์การก็จะถูกปิดกั้นจากการมีทักษะเฉพาะที่สั่งสมจากการทำงานในองค์การ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลก็จะผูกบุคคลเข้าไว้กับองค์การ

นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมองค์การในขณะนี้มีแนวโน้มหันมาสนใจแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เนื่องจากเชื่อว่าสามารถอธิบายพฤติกรรมองค์การได้ค่อนข้างน่าเชื่อถือเพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่พยายามหาคำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของสมาชิกหรือผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การทำให้เกิดมีผลงานวิจัยเกิดขึ้นเพื่อค้นหาตรวจสอบตัวแปรที่คาดว่าจะเป็นความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยการกำหนดสมมติฐานและตัวแปรในการศึกษาที่แตกต่างกันไป ตามกรอบแนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ ตามความสนใจและพื้นฐานทางวิชาการของนักวิชาการแต่ละท่าน

Kanter (1968) ได้อธิบายถึงการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับสาเหตุและผลของความผูกพันในองค์การต่างๆ มีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพอจะแยกกลุ่มที่ได้ทำการศึกษาก่อเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พวกรักษาชีพ เช่น นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร พยาบาล และครู

กลุ่มที่ 2 ภาครัฐกิจ-อุตสาหกรรม ซึ่งมีตั้งแต่ระดับคนงาน พนักงาน เสมียนไปจนถึงผู้จัดการในบริษัท ธนาคาร องค์การโทรศัพท์ ฯลฯ

กลุ่มที่ 3 ภาครัฐบาล เช่น ผู้จัดการภาครัฐบาล พนักงานป่าไม้ ฯลฯ

นอกจากนี้ Allen and Meyer (1990) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 พวก คือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเรื่องนี้มากกว่าแบบอื่นๆ กลุ่มผู้สนับสนุนแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในแนวความคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Porter แห่งมหาวิทยาลัย California Irvine ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง (1) ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. แนวความคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงานความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้วซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้คือทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet theory ของ Becker ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้สรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร เป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่าถ้าเขาลาออกจากองค์กรไปแล้วเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อองค์กรปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

จากแนวคิดที่หลากหลายดังกล่าวได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น นักบริหารและนักวิเคราะห์องค์กรจึงพยายามหาวิธีการที่จะบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรและเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความผูกพันของพนักงานมีความสำคัญด้วยเหตุผลหลายประการ Koch and Steers (1978) ศึกษาพบว่า ความผูกพันเป็นตัวพยากรณ์การเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เช่น ขณะที่แต่ละบุคคลอาจจะไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่เขาได้รับหรือไม่พึงพอใจผู้บังคับบัญชา หากความผูกพันต่อองค์กรสูงอาจจะครอบงำหรือข่มวางความไม่พอใจและตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ต่อไป Angle and Perry (1981) พบว่าความผูกพันต่อองค์กร อาจจะเป็นตัวชี้วัดหรือดัชนีประสิทธิผลขององค์กรที่มีประโยชน์มาก ซึ่งการค้นพบเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

แต่สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเน้นความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่แสดงออกของสมาชิกในด้านทัศนคติ คือ มีความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

2.2.4 ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบริหารในองค์กร เพราะเมื่อบุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรย่อมจะเป็น

เครื่องบ่งชี้ถึงความอยู่รอด และความผาสุก (Healthy) ขององค์กร (Buchanan II, 1974) ตลอดจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการเข้าถึงเอกสารนี้โดยไม่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นเครื่องมือบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์กร (Steers, 1975 cited in Steers, 1977) ปัจจุบันแนวคิดการบริหารองค์กรมุ่งที่จะบริหารองค์กรให้เล็กกลง และมีประสิทธิภาพ (Luthans, 1995) ดังนั้นองค์กรนอกจากจะสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบแล้ว องค์กรยังจะต้องรักษาบุคคล (Maintenance) โดยการพยายามสร้างทัศนคติด้านความยึดมั่นผูกพัน (Commitment attitude) ให้เกิดกับบุคคลในองค์กรอีกด้วย การที่บุคคลในองค์กรมีทัศนคติที่ดี มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง มีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา (ภรณ์ กิรติบุตร, 2529 อ้างใน วรณดี ชูกาล, 2540; Mowday, steers & Porter, 1979; porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; Steers & Porter, 1991) จากการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Steers & Porter, 1983; Steers & Porter, 1991) และเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แลทุ่มเทกำลังการกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรด้วย ทำให้สร้างความรู้สึกร่วมกันและส่งเสริมบรรยากาศขององค์กร (Luthans, 1995) และจากความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะทำให้บุคลากรในองค์กรลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ลดอัตราการลาออก (จารุณี วงศ์คำแน่น, 2537; Angle & Perry, 1981; Steers, 1977) และส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในองค์กร (Chelte, 1983) สเตียร์ส (Steers, 1977) กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีการพัฒนาอย่างช้า ๆ แต่มั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจักต้องให้ความสำคัญ และรับผิดชอบการธำรงรักษาบุคลากรในองค์กรในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร โดยการเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสำเร็จสมบูรณ์ขององค์กรต่อไป

ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลยซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเองและสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก นอกจากนี้ Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถชี้ทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงานและยังพบอีกว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะส่งผลต่อองค์กรสูงแล้วแนวโน้มอัตราการขาดงานจะต่ำลง สอดคล้องกับ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ได้กล่าวว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อประโยชน์ต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ การศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์ในทฤษฎีนี้ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับอัตราการขาดงาน แต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อมไม่ใช่ปัจจัยเดียวหรือเป็นสาเหตุที่จะ

ทำให้คนมาทำงานหรือขาดงาน หากแต่ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกองค์กร

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงานจากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการก็พบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์กร เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือมีผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถ้าจะพิจารณาจากความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ก็หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น นักวิชาการจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อปัจจัยตัวนี้มาก แม้ว่า ผลการวิจัยหลายๆ ฉบับจะมีได้พบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามี ความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อมโดยผ่านตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปและมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น

Withey and Cooper (1989) สรุปว่า การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลกระทบต่อ การในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ตลอดจนการลาออกจากองค์กรไป ในที่สุดและยังจะส่งผลให้องค์กรเกิดความสูญเสีย ซึ่ง Angle and Perry (1981) เสนอว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นรูปแบบพฤติกรรมองค์กรแบบหนึ่งซึ่ง แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลขององค์กร ความพึงพอใจของสมาชิกและเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของ องค์กรทั่วไปหากสมาชิกขาดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรผลที่ติดตามมาย่อมเป็นความสูญเสียของ องค์กรในรูปแบบต่างๆ อาจเป็นในรูปแบบของทรัพยากรบุคคลขวัญและกำลังใจพนักงาน ค่าตอบแทน การลดลงของผลผลิต ตลอดจนการเสียเวลาในการคิดและฝึกอบรมบุคลากรใหม่จาก เหตุผลที่กล่าวมา Mathieu and Farr (1991) มีความเห็นว่าความผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเกี่ยวข้องกับ งาน (job involvement) มากยิ่งขึ้นในขณะที่ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) อธิบายว่า การขาดความ ผูกพันในองค์กรอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ การขาดงาน การไม่ ตรงต่อเวลาในการทำงานและการโยกย้ายเปลี่ยนงาน จากการศึกษาที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความ ผูกพันในองค์กรจะเห็นได้ว่าความผูกพันในองค์กรมีผลดีต่อองค์กรทำให้สมาชิกในองค์กรมี ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ด้วยความเต็มใจและมีความความรัก ที่จะอยู่ในองค์กรเดิมเป็นระยะเวลายาวนานซึ่งต่างจากสมาชิกในองค์กรที่มีความรู้สึกไม่ผูกพัน กับองค์กรจะมีผลทำให้ขาดความรักในองค์กรของตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความผูกพันขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมากโดยความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวที่ทำให้พนักงานในองค์การทุ่มเท อุทิศตัว ปฏิบัติงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพในอันที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ

2.2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Steers, 1984) พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (personal factors) ได้แก่ อายุ ระยะปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และความต้องการความก้าวหน้า

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย (Hrebiniak & Alutto, 1972; Steers, 1977) เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบรอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มรอายุน้อย และยังอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกขององค์การจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง (Steers, 1984) นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมาก จะอยู่ในองค์การด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ (Sheldon, 1971) ความพึงพอใจในงาน และการได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น (Meyer & Allen, 1984 cited in Mathieu & Zajac, 1990)

1.2 เพศ ผู้หญิงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย เนื่องจากผู้หญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าผู้ชาย และพบว่าผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย (Hrebiniak & Alutto, 1972) เช่นเดียวกับกรัสกี (Grusky, 1966 cited in Mathieu & Zajac, 1990) ที่อธิบายว่าผู้หญิงต้องฝ่าฟันอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การมากกว่าผู้ชาย แต่กรีนเบอร์ค และ บารอน (Greenberg & Baron, 1995) เห็นว่าผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าเพศชาย

1.3 สถานภาพ บุคคลที่มีภาระครอบครัวและจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีภาระรับเลี้ยงบุตรเพิ่มอีก ก็ยังพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น (Hrebiniak & Alutto, 1972 cited in Chelte, 1983)

1.4 การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ (Angle & Perry, 1981 cited in Chelte, 1983; Steers, 1977) ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย (Glisson & Durick, 1988)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้น ได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญในการทำงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความตั้งใจให้ปฏิบัติงาน และหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย (Hrebiniak & Alutto, 1972; Sheldon, 1971) ดังนั้นเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานนานเท่าใดก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น (Wilson & Laschinger, 1994)

1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จำทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน จากการศึกษาของริบิเนอ และอัลตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972) สเตียร์ส (Steers, 1977) พบว่า ความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะงาน (Job characteristics) งานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นต่อไป เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง (Hackman and Oldham, 1978 cited in Steers, 1984) ลักษณะงานที่ทำให้มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความหลากหลายของงาน (Skill variety) หมายถึง ความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้าน จึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ (Self image) ของผู้ปฏิบัติงาน ได้ (Buchanan II, 1974) ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง และพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (เบญจพร ทิพย์กุล, 2539; โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533)

2.2 เอกลักษณ์ของงานหรือความชัดเจนของงาน (Task identity) หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมและสามารถยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โดยมีผลงานเห็นได้อย่างชัดเจน (ชงชัย สันติวงษ์, 2538)

2.3 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระภาพเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และการตัดสินใจด้วยตนเองในการ กำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติงานที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใหม่ ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า จากการศึกษาของสตีเยร์ส (Steers, 1977) พบว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2.4 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญา และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการ ทำงาน และการแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองเพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบความสำเร็จ จึงพบว่าบุคคลที่ได้ทำงานที่มีความท้าทายสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงด้วย (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 อ้างใน สาราญ บุญรักษา, 2539; Steers, 1977)

3. ลักษณะขององค์การ (Organizational characteristics) ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ และขนาดขององค์การ

3.1 การกระจายอำนาจในองค์การ (Decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความต้องการกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งในด้านนโยบาย และการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์การพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529; Steers, 1984) บริเวออร์ (Brewer, 1993) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของแต่ละบุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการบริหารองค์การ

3.2 ความเป็นเจ้าของกิจการ (Work ownership) มีความสัมพันธ์กับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ด้วยสาเหตุที่สมาชิกในองค์การได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรขององค์การก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกในทุกคน ดังนั้นบุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนธรรมดา (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

3.3 ขนาดขององค์การ พบว่าขนาดขององค์การมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาของเมทีนี จิตรอ่อนน้อม (2542), แมทธิว และซาแจค (Mathieu & Zajac, 1990) พบว่าองค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์สูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อกัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่สูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสบการณ์จากการทำงาน (work experience) ซึ่งมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กร การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา และประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Steers, 1977) วิลสัน และลาสซิงเจอร์ (Wilson & Laschinger, 1994) พบว่า การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และจากการศึกษาของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) พบว่าความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ได้แก่ การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

4.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง (อนันต์ชัยคงจันทร์, 2529; Steers, 1977)

4.3 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายแรงกายและกำลังใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการทำงานของเขามีคุณค่าและองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง (Self esteem) และพบว่าความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Buchanan II, 1974 อ้างในวรรณคดี ชูกาล, 2540; Sheldon, 1971)

นอกจากนี้แล้วยังพบว่ามีแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ ที่ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไว้ดังนี้คือ

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้แก่ ความท้าทายในงาน (Job challenge) ความชัดเจนในบทบาท (Role clarity) ความชัดเจนในเป้าหมาย (Goal clarity)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือที่เรียกกันเพื่อการค้าเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์หรือมีข้อสงสัย  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความยากในการบรรลุเป้าหมาย (Goal difficulty) สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (peer cohesion) ความยุติธรรม (equity) การพึ่งพาได้ขององค์กร (organizational dependability) การมีส่วนร่วมในงาน (participation)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษา (Education) ค่าตอบแทนที่เป็นบำเหน็จบำนาญ (Pension) การลงทุนด้านกำลังกายและเวลา (Self-investment)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ การรับรู้ถึงความคาดหวังในความจงรักภักดีจากองค์กร (Loyalty)

เมเยอร์และคณะ (Meyer et al., 1993, p.547) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรแบบสามมิติของอัลเลนและเมเยอร์ดังภาพที่ 2.2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจนั้นเกิดขึ้นจากประสบการณ์ทางบวกในการทำงาน ได้แก่สภาพการทำงานและบรรลุความคาดหวัง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีปัจจัยที่ส่งผล คือ การลงทุนในการทำงานและความยากในการหางานใหม่ ๆ หรืออีกนัยหนึ่งคือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่จะดำเนินถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรและตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กรอื่น ๆ สุดท้ายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ความสำนึกในภาระผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากค่านิยมส่วนบุคคลหรือจากสิ่งดี ๆ ที่ตนได้รับจากองค์กร เช่น การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษาเพื่อให้พนักงานได้วุฒิการศึกษา หรือการได้รับการพัฒนาทักษะที่สูงขึ้น เป็นต้น

Mowday, Porter, And Steers (1982) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้น และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังนี้คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristic) ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ บุคลิกลักษณะ
2. บทบาท(role-related characteristic) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน
3. โครงสร้าง (Structural characteristic) ได้แก่ ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
4. ประสบการณ์การทำงาน (Work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กรรูปแบบบริหารงานของผู้บริหาร

การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ความคาดหวังก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ถ้าสมาชิกได้รับสิ่งที่คาดหวังจากองค์กรก็ทำให้สมาชิกมีความผูกพันสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังที่ตนคิดของเพื่อนร่วมงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งเพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรด้วยความยุติธรรมของคำตอบแทนและลักษณะผู้นำก็ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น



ภาพที่ 2.1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
ที่มา : Meyer et al., 1993, p.547

2.2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร (Becker, 1960 , p. 143) ได้เสนอทฤษฎีการเปรียบเทียบสิ่งลงทุนกับผลลัพธ์ (Side-bet Theory) มีสาระสำคัญคือ การที่บุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเพราะบุคคลได้ลงทุนกับสิ่งนั้น ๆ เรียกการลงทุนนี้ว่า “side-bet” บุคคลจะทำการคิดเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับผลลัพธ์ที่ได้มานั้นคุ้มค่ากันหรือไม่ ดังนั้น บุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่อเมื่อได้เปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมหนังสือไปใช้เรียบร้อยแล้วกรุณา  
ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานกับองค์กรว่าได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากองค์กร ในทางตรงกันข้ามเมื่อบุคคลรู้สึกว่าการ  
ผลตอบแทนที่ได้รับกลับมานั้น ไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ลงทุนไปก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลด  
น้อยลงด้วย ซึ่งสุดท้ายแล้วบุคคลก็จะละทิ้งจากองค์กร สิ่งที่คุณคิดว่าเป็นสิ่งลงทุนได้แก่

อายุ หมายถึง การที่บุคคลมีอายุมากขึ้นเพียงใดก็จะยิ่งส่งผลให้เขามีโอกาสหรือทางเลือก  
ในการไปเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น ได้น้อยลงเท่านั้น

อายุงาน หมายถึง การที่บุคคลได้ใช้เวลาช่วงหนึ่งของชีวิตในการปฏิบัติงานในองค์กร  
สิ่งที่เขาควรได้รับคือ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ที่เพิ่ม  
มากขึ้น บุคคลที่ปฏิบัติงานมานานย่อมได้รับการยอมรับนับถือภายในองค์กรซึ่งหากบุคคลออก  
จากองค์กรไปเขาก็จะสูญเสียความอาวุโสที่ได้รับเพื่อไปเริ่มต้นที่องค์กรใหม่

การศึกษา หมายถึง บุคคลจะเปรียบเทียบว่าองค์กรให้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับวุฒิการศึกษา  
ของเขาหรือไม่เพียงใด

สถานภาพสมรส หมายถึง บุคคลที่สมรสแล้วจะมีภาระที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว  
แตกต่างจากคนโสด บุคคลก็จะเปรียบเทียบถึงสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่เขาลงทุนไปกับองค์กรผลได้  
ผลเสียอย่างถี่ถ้วนในการตัดสินใจที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปหรือไม่เมื่อมีทางเลือกอื่น ๆ

กำลังกายและสติปัญญา หมายถึง บุคคลจะเปรียบเทียบว่าสิ่งที่เขาได้เสียสละตนในการ  
ทำงานให้กับองค์กรนั้น ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าหรือไม่ เป็นไปตามความคาดหวังของตนมาก  
น้อยเพียงใด เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ได้รับสวัสดิการและสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น  
ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยบำนาญ เป็นต้น (Becker, 1960, อ้างถึงในวิชิตศักดิ์ เสวตน์นัท, 2543, น.17)

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในมุมมองของพนักงานรายวัน  
ในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดที่รับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติต่าง ๆ ทางด้านคุณภาพชีวิตการ  
ทำงานจากองค์กรซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการปฏิบัติ  
ต่างๆ อย่างยุติธรรมก็จะเต็มใจทุ่มเททำงานให้กับองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน  
โดยยึดแนวความคิดความผูกพันต่อองค์กรของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 , pp. 1-18)  
เป็นแนวทางในการศึกษา โดยความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร  
ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ในลักษณะที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยม  
ขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร  
มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์กรนั้นต่อไปดังที่กล่าวไว้  
ข้างต้น

นอกจากนี้ Olsen (1978) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนว่าการปฏิสังสรรค์ทางสังคม  
เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์กรให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่าย  
หนึ่งเพื่อหวังผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางอย่างกลับคืนมา ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งตอบได้  
ในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น แรงดึงดูดในพื้นฐานและธรรมชาติจึงการ

แลกเปลี่ยนนี้สามารถเกิดได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ ผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของซึ่งฝ่ายหนึ่งต้องการแต่ละฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนจะดำเนินไปตามหลักพื้นฐานของการปฏิสังสรรค์แลกเปลี่ยนคือบุคคลแต่ละคนซึ่งให้รางวัลแก่ผู้อื่นทำให้เกิดภาระแก่ผู้รับ ดังนั้นเพื่อปลดเปลื้องภาระรับผิดชอบนี้ฝ่ายผู้รับจะต้องให้ผลประโยชน์ตอบแทนกลับคืนแก่ผู้ให้ทั้งสองฝ่ายมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสิ่งของของเขาให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้นเพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งเพิ่มสิ่งของและหลีกเลี่ยงการเป็นหนี้บุญคุณ จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันขององค์กร สามารถสรุปได้ว่าพนักงานมีความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไปในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องศึกษาและหารูปแบบหรือวิธีการบริหารอย่างเหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจตามความคาดหวังของพนักงานซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเรื่อยๆตามลำดับขั้น โดยผู้บริหารเองก็ต้องอาศัยทฤษฎีสองปัจจัยเข้าช่วยโดยการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่าง ๆ ให้พนักงานรู้สึกว่ายากทำงานอยู่ตลอดเวลา ชอบและรักงานที่ทำและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุดโดยไม่คิดลาออกง่าย ๆ เพราะจะรู้สึกว่าเขาจะต้องสูญเสียอะไรไปบ้างสรุปได้ว่าผู้บริหารขององค์กรใดประสงค์จะทำให้องค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถต้องการเข้ามาร่วมงานก็จำเป็นต้องเสริมสร้างให้มีปัจจัยจูงใจอย่างเพียงพอในขณะเดียวกันก็ต้องหาปัจจัยค้ำจุนขึ้นเพื่อทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกพอใจในหน้าที่การงานอันจะมีส่วนช่วยให้เขาทำงานและมีความขยันขันแข็งในการทำงานยิ่งขึ้นและจะต้องมาการบริหารจัดการที่ทำให้พนักงานเกิดความ พึงพอใจงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและเกิดความผูกพันต่อองค์กรให้มากที่สุดปัญหาทุกอย่างก็จะลดน้อยลงจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

2.2.7 ผลที่ได้รับจากความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาถึงผลที่ได้รับจากความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of organization commitment) ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้ (Porter et al. อ้างถึงใน อนันต์ชัย คงจันทร์: 2529)

1. การขาดงาน ทฤษฎีงานด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์ในทฤษฎีนี้ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับอัตราการขาดงานนั้น เป็นความสัมพันธ์ทางอ้อม และมีใช่เป็นปัจจัยเดียวที่ทำให้คนขาดงาน แต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการพบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงาน
3. การเปลี่ยนงาน จากการศึกษาถึงผลกระทบพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมิได้พบความสัมพันธ์โดยตรงต่อการเปลี่ยนงาน แต่พบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อมโดยผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอื่น ๆ และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการเปลี่ยนงานนี้ อนันต์ชัย

กงจันทร์ (2529) ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้แต่พบความสัมพันธ์ในทางกลับกันหรือผูกพันต่อองค์กรกับการโยกย้ายเปลี่ยนงานของสมาชิก นอกจากนี้ยังพบว่า ความสัมพันธ์นี้ เพิ่งสูงขึ้นเมื่อพนักงานทำงานนานขึ้น นั่นคือในกลุ่มของสมาชิกที่ทำงานอยู่กับองค์กร โดยไม่โยกย้ายไปไหน ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ในขณะที่กลุ่มของสมาชิกที่ลาออกโยกย้ายงาน ความผูกพันนั้นจะลดลงตามเวลาที่เขาทำงานกับองค์กร การศึกษานี้ได้ข้อสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ซึ่งเคยได้รับการเชื่อถือว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี

ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานจะขึ้นอยู่กับการมีความมั่นคงในการทำงานการทำงานที่มีระเบียบแลภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติตามงาน ต่อมาปี ค.ศ. 1950-1960 แนวคิดได้กว้างขวางขึ้น โดยนักจิตวิทยา ในสมัยนั้นได้เพิ่มเติมเรื่องความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิตซึ่งเกิดจากการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งในการบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ปี ค.ศ. 1960-1970 ได้เพิ่มเติมเรื่องโอกาสในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมาก็ได้มีการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังโดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจสอดคล้องกับ Huse ได้นำแนวคิดของ Walton (1973) ไปประยุกต์และปรับปรุงขยายผลการศึกษาว่าตัวบ่งชี้ต่าง ๆ 8 ประการ ของ Walton ว่ามีผลต่อความพึงพอใจไม่พึงพอใจในการทำงานหรือและมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับประสิทธิผลขององค์กรมากน้อยแค่ไหนซึ่ง Huse (1980) ได้วิเคราะห์และแจกแจงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หรือรายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของ ผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก เป็นหมู่เหล่า ปฏิบัติงาน ได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการ บริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็น ปัจเจบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอ ภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงงาน ของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจาก ภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน พนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวย ประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

ทั้งนี้ Herzberg et al. (1993) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเน้นที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความ เป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า การได้รับความยกย่อง สถานะตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของ Huse อย่างมาก

นอกจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน Huse แล้วในการทำงานของบุคคลย่อมมี ความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตการทำงาน คือ ประจักษ์ตน (self-actualization) เป็นอีกองค์ประกอบ หนึ่ง ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (The basic need hierarchy) ขั้นสูงสุดที่ Maslow (1987) กล่าวว่า เป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะทำได้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายในชีวิต และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะกำหนดเป้าหมายใหม่ที่ท้าทายยิ่งกว่าเดิม

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีของการเสริมสร้างพลังในงาน

นักวิจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังในงานได้เสนอนิยามของการ เสริมสร้างพลังในงานไว้มากมายและแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมความหมายและ เอกสารที่สามารถแบ่งความหมายของการเสริมสร้างพลังไว้ ดังนี้ เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1 ความหมายของการเสริมสร้างพลังในงาน ความหมายและสามารถแบ่งความหมายของการเสริมสร้างพลังในงานได้เป็น 2 ความหมาย คือ

1. การเสริมสร้างพลังในงานคือ กระบวนการหรือแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามหลักประชาธิปไตย โดยผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาด้วยการมอบอำนาจและให้โอกาสแสดงความสามารถตามความเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้รับการส่งเสริมสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร มีการสนับสนุนเรื่องการจัดสรรทรัพยากร การให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง เกิดความรู้สึกถึงความมีคุณค่าในตนเอง มีความสุขจากการทำงาน เกิดความพึงพอใจและส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น (Kanter, 1977, pp. 275-281)

2. การเสริมสร้างพลังในงานคือการที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายในตนเอง เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน โดยผู้ปฏิบัติงานจะเห็นคุณค่าของเป้าหมายงาน จะมีการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และมีความรู้สึกที่ตนเองมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นและจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรตามมา (Conger and Kanungo, 1988, pp.471- 482)

จากความหมายการเสริมสร้างพลังในงานที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังในงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคคล โดยผู้บังคับบัญชากำหนดอำนาจให้อิสระในการตัดสินใจและจัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้บุคคลเกิดความสามารถในการทำงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้บรรลุผลสำเร็จของตนเองและองค์กร

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังในงาน การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังในการทำงาน เพื่อนำหลักการดังกล่าวนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังในงานนี้สามารถจำแนกตามแนวคิดของนักคิดท่านต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.3.2.1 แนวคิดของแคนเตอร์ แคนเตอร์ (Kanter, 1977, pp. 175-179) ได้เสนอว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่พนักงานในองค์กร เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การให้ข่าวสารที่ถูกต้องจากองค์กร จะทำให้พนักงานมีอำนาจ (Power) ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งพลังอำนาจที่พนักงานได้รับมี 2 ประเภทคือ

1. อำนาจอย่างเป็นทางการ เป็นอำนาจที่พบได้ในการทำงานของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ขององค์กร

2. อำนาจอย่างไม่เป็นทางการ เป็นอำนาจที่พัฒนามาจากความ  
ความสัมพันธ์ของทั้งสมาชิกในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร

แนวความคิดของแคนเตอร์ได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริหารและ  
พัฒนาองค์กร เพื่อที่จะทำให้องค์กรตระหนักว่าทำอะไรจึงจะสามารถเสริมสร้างพลังในงาน  
ให้แก่พนักงาน จากแนวความคิดของแคนเตอร์สามารถแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ตาม  
ทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจในองค์กรดังแผนภูมิต่อไปนี้

ปัจจัยของระบบอำนาจ → การได้รับการเสริมสร้างพลัง → ผลกระทบต่อบุคลากร →  
ประสิทธิภาพในงาน



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ตามทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจ  
ในองค์กรของแคนเตอร์ (Kanter, 1977)  
ที่มา : แคนเตอร์ (Kanter, 1977 , p. 165)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 2.2 แคนเตอร์อธิบายว่าการเสริมสร้างพลังในงานให้กับสมาชิกในองค์กรนั้นจำเป็นต้องให้โครงสร้างอำนาจแก่สมาชิก 3 ประการดังนี้ (Kanter, 1977, pp. 129-205)

1. โครงสร้างอำนาจในองค์กร (Power Structure) หมายถึง อำนาจจากองค์กรที่ให้แก่พนักงานเพื่อที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยพนักงานได้รับอำนาจต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน (Support) หมายถึง การที่ผู้บริหารเชื่อมั่นงานที่พนักงานทำอยู่ (Endorsement) การให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง (Backing) ให้การยอมรับในความสามารถของพนักงาน (Approval) และการให้ความเห็นชอบธรรมตามกฎหมาย (Legitimacy) ให้ความเป็นกันเอง แสดงไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smile) ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้การยอมรับในความผิดพลาดต่าง ๆ ของพนักงานและการให้การสนับสนุนพนักงานในการจัดการกับภาวะเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งสนับสนุนการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานในองค์กร นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้การสนับสนุนในด้านการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินการในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึงการที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กรอันก่อให้เกิดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กรและทิศทางในอนาคตขององค์กร ข้อมูลความรู้ทางเทคนิคการจัดการประชุมให้แก่พนักงาน การออกจดหมายข่าวซึ่งข้อมูลข่าวสารมาจาก 2 ทาง โดยทั้งออกจากผู้บริหารไปสู่พนักงานและจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร

1.3 การได้รับทรัพยากร (Resource) หมายถึง การที่องค์กรให้ทรัพยากรต่างๆ แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทรัพยากรนี้ประกอบด้วยเงินทุน (Fund) ขอบเขต (Space) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และเวลา (Time) โดย

เงินทุน ได้แก่ งบประมาณที่องค์กรจัดสรรให้แก่พนักงานเพื่อใช้ในการทำงาน

ขอบเขต ได้แก่ การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ การที่องค์กรอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เวลา ได้แก่ เวลาที่องค์กรให้แก่พนักงานในการทำงานจนประสบผลสำเร็จ

2. โครงสร้างโอกาสในองค์กร (Opportunity Structure) หมายถึง โอกาสของพนักงานในการสร้างความเจริญเติบโต (Growth) ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน พัฒนาความรู้และทักษะ รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานที่ทำงานร่วมกัน โดยแคนเตอร์อธิบายว่าโครงสร้างโอกาสนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้ (Kanter, 1977, pp. 134-137)

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การที่องค์กรส่งเสริมหรือให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่แก่พนักงาน รวมทั้งการที่พนักงานมีโอกาสเลือกปฏิบัติงานในแผนกที่ตนชอบหรือมีความถนัด

2.2 การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนสมรรถนะและทักษะ (Competence and skill) หมายถึง การที่องค์กรให้โอกาสพนักงานได้เข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงานหรืออนุญาตให้พนักงานลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความสามารถและทักษะของพนักงาน

2.3 การได้รับรางวัล ให้คำยกย่อง ชมเชย ประกาศเกียรติคุณและรับรองความสามารถแก่พนักงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ รวมทั้งการที่ผู้บริหารพิจารณาค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสม

3. โครงสร้างทางสัดส่วนทางสังคมของพนักงาน (Proportion Structure) หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญกับจำนวนพนักงานโดยพิจารณาจากเพศ เชื้อชาติ สีผิว ซึ่งจำนวนพนักงานจะต้องมีสัดส่วนที่ยุติธรรมกับคนทุกกลุ่ม (Kanter, 1977 , pp. 248-249)

จากแผนภาพที่ 2.3 จะเห็นได้ว่าเมื่อพนักงานได้รับการเพิ่มอำนาจในงานโดยการได้รับโครงสร้างอำนาจ โครงสร้างโอกาสและโครงสร้างสัดส่วนทางสังคมแล้วจะส่งผลกระทบต่อพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เพิ่มการรับรู้ความสามารถในตนเอง (Increased Self-Efficacy)
2. เพิ่มแรงจูงใจ (High Motivation)
3. เพิ่มความผูกพันต่อองค์กร (Increased Organizational Commitment)
4. ลดระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Lowered Burnout Level)
5. เพิ่มระดับการรับรู้การได้รับอิสรภาพในงาน (Increased Perceived Autonomy)
6. เพิ่มระดับการรับรู้ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการบริหาร (Increased Perceptions of Participative Management)

7. เพิ่มความพึงพอใจในงาน (Increased Job Satisfaction)

นอกจากนี้ผลกระทบดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในด้านต่อไปนี้

1. ผลสัมฤทธิ์และความสำเร็จในงาน (Achievement and Success)
2. การให้ความเคารพแก่พนักงานและสร้างความร่วมมือในองค์กร (Respect and Cooperation in Organization)
3. ผู้รับบริการพึงพอใจ (Client Satisfaction)

แนวคิดของแคนเตอร์สามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังในงานมีผลให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถในตนเองเพิ่มขึ้น เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน ผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

2.3.2 แนวคิดของคองเกอร์และคานุงโก แนวคิดของคองเกอร์และคานุงโก (Conger & Kanungo, 1988 ,pp. 471-474) อธิบายว่าการเสริมสร้างพลังภายในคนมีความสำคัญ เช่นเดียวกับการเสริมสร้างพลังเชิงโครงสร้างของแคนเตอร์ คองเกอร์และคานุงโกแบ่งการเสริมสร้างพลังภายในคนออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. โครงสร้างด้านความสัมพันธ์ (Relational Construct) คือ การที่พนักงานมีการพึ่งพิงบุคคลอื่นในองค์กรเพื่อให้สามารถประสบความสำเร็จในงาน
2. โครงสร้างด้านแรงจูงใจ (Motivational Construct) คือ การที่พนักงานมีแรงขับภายในรวมทั้งเกิดความเชื่อในการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งสนับสนุนพนักงานให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน

คองเกอร์และคานุงโก (Conger & Kanungo, 1988 , pp. 471-482) อธิบายถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจว่าเป็นกระบวนการสำหรับองค์กรที่ใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเชื่อว่าบุคคลมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ถ้าได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา และเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ แนวคิดของคองเกอร์และคานุงโกทำให้ทราบถึงการเสริมสร้างพลังในงานในแง่ของการรับรู้แรงจูงใจภายในตนเอง เกิดจากทั้งการพึ่งพาบุคคลอื่นและจากภายในตัวของพนักงานเอง

จากแนวคิดการเสริมสร้างพลังในงานดังที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังในงานของพนักงาน เกิดจากพนักงานได้รับอำนาจจากองค์กร เช่น การได้รับการพัฒนาความสามารถและทักษะในการทำงานที่เพิ่มขึ้น พนักงานได้รับโอกาสปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ฯลฯ เมื่อพนักงานได้รับการเสริมสร้างพลังในงานจากองค์กรแล้ว พนักงานจะสามารถเสริมสร้างพลังในงานได้ด้วยตนเอง พนักงานมีแรงจูงใจหรือแรงขับภายในจะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นสนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเสริมสร้างพลังในงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น ต้องเกิดการเสริมพลังอำนาจ

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยสามารถสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรและผลของความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร โดยการใช้แนวคิดของมาเวย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Moeday, Steers & Porter, 1979) และพบว่ามีการศึกษาในองค์กรต่าง ๆ มากมาย ดังนี้

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการวิจัยกับพนักงานในโรงงานผลิตยางรถยนต์จำนวน 308 คน พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์มีระดับการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธานินทร์ สว่างสุวรรณ (2541) ศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน ใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการ SERQUAL ของพาราซูรามานและคณะ เพื่อให้หัวหน้างานประเมินผลด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ผลพบว่า 1) เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อคุณภาพการบริการ 2) การกำกับดูแลตนเอง 2 องค์ประกอบ คือ การใช้ข้อมูลจากสถานการณ์และการปรับตัวเองในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการ และ 3) ค่านิยมในงานบริการ ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความสนใจในงานบริการ ค่านิยมต่อการมุ่งอนาคต ค่านิยมต่ออาชีพ และค่านิยมต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้า

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 312 คน ของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตคอมพิวเตอร์ระบบ โรตารีในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังพบว่า งานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและด้านภาวะอิสระจากงาน และยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ทอท. จำนวน 350 คน โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของสเตียร์ส ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน

สายสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ทอท. มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 90.8

เบญจพร ทิพยกุล (2539) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทย โดยได้ทำการสำรวจและรวบรวมจากเจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทยจำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดของมาเวคีย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และได้แบ่งความยึดมั่นออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาคะแนนจากแบบสอบถามที่สร้างไว้รวม 14 ข้อ คือ ระดับต่ำ (14-32 คะแนน), ปานกลาง (38-51 คะแนน), และระดับสูง (มากกว่า 51 คะแนน) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทยมีคะแนนความผูกพันต่อองค์กรอยู่ระหว่าง 18 ถึง 68 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 48.51 เมื่อนำมาจัดระดับพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานะชัย วงษ์ชนสุภรณ์ (2546) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดระยอง พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารของโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมากผู้บริหารทั้งที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนจำแนกตามวุฒิ การศึกษาและจำแนกตามประสบการณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พิชฌาลักษณ์ ภาณุมาศ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานบูรณาการด้านสังคม ชนรมนุญในองค์กรและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับมากด้านเดียวคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นระดับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมและรายด้านประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลางคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รูปแบบเชิงสาเหตุระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงจำแนกตามเขตพื้นที่ในเมืองและเขตพื้นที่นอกเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการด้วยกัน คือ ประการแรก เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ประการที่สองเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ แผนกงานที่สังกัดและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ ประการที่สาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันในองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ โรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคม โรงแรมไทย เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 แห่ง รวมจำนวนพนักงาน 372 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ผู้วิจัยเลือกตัวอย่าง โดยใช้ความสะดวกในการเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานแต่ละโรงแรม แบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จำนวน 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.41 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาและสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก โดยส่วนแรกคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยอาศัยแนวความคิดของคาร์ท ซึ่งแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว แบบมุ่งผลสำเร็จแบบเครือญาติและแบบราชการ ส่วนที่สองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยอาศัยแนวความคิดของ Allen and Myer ซึ่งแบ่งความผูกพันเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคำนวณด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach โดยแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การมีค่าความเชื่อมั่น 0.93 และแบบสอบถามคำนวณด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach โดยแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การมีค่าความเชื่อมั่น 0.93 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ 0.90 ส่วนค่าอำนาจจำแนกรายข้อมูลในระดับที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีทั้งสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง โดยผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

สิรินาถย์ กฤษฎาธาร (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีลักษณะบุคคลต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกในระดับมาก มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเห็นว่าองค์กรให้ความมั่นคงในอนาคต เนื่องจากการบินไทยเป็นบริษัทชั้นนำอยู่ในระดับสายการบินระดับโลก จึงทำให้พนักงานมีความมั่นใจในอนาคตการทำงานและไม่คิดย้ายงานไปที่อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Samuel and Empl. (2009) ได้ศึกษาเรื่อง การรักษานักงานและการลาออกของพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญมากในการที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจที่จะอยู่ หรือจะไปจากองค์กร ตัวแปรดังกล่าวนั้น ประกอบไปด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การให้ความสำคัญแก่พนักงาน การให้ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่มีผลงานดี ระบบค่าจ้าง เงินเดือนที่แข่งขันได้ และความมั่นคงในการทำงาน

Mobley et. Al. (n.d. อ้างถึงใน เปรมฤดี เอื้อสิริมนต์, 2550) ได้ศึกษาถึงสิ่งบอกเหตุในการ เปลี่ยนงานในโอกาสในการหางานใหม่จากพนักงาน พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงานหรือ โอกาสเลื่อนตำแหน่ง เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทในการเข้าออกงาน ถ้าหากไม่ สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การเล่นเกม เล่นพวก ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร ทำให้ความตั้งใจ อุดมคติ ทัศนคติที่ดีในการทำงานให้หมด ไป เป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคคลในองค์กรพยายามแสวงหาช่องทางใหม่ โดยขอย้ายโอนไปหน่วยงานที่ ดีกว่า หรือลาออกไปทำงานที่อื่น

Joseph, Gene, Alex & Frank (2009) ได้ศึกษาถึงการรักษานักงาน กรณีศึกษาสำหรับการ สร้างความรู้สึกรักผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ยังอยู่ในรุ่นหนุ่มสาวนั้น จะ มองหาคุณค่าและประเมินสิ่งที่ตนเองทำว่าสามารถสร้างผลงานให้กับองค์กรได้มากเพียงใด ดังนั้น การสร้างความรู้สึกรักผูกพันของพนักงานจึงมีความสำคัญและต้องนำไปปฏิบัติจริง

Zall (2001, อ้างถึงใน สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น, 2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยการจูงใจจากภายในและปัจจัยการจูงใจจากภายนอก พบว่า ปัจจัยการจูงใจจากภายใน เป็นการ จูงใจที่เกิดจากภายใน และความสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ในการก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยการจูงใจจากภายนอก เป็นการจูงใจที่ เกิดจากการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ซึ่งองค์การส่วนใหญ่นิยมใช้เป็นปัจจัยการจูงใจภายใน ทางด้านความท้าทายในการทำงานเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์

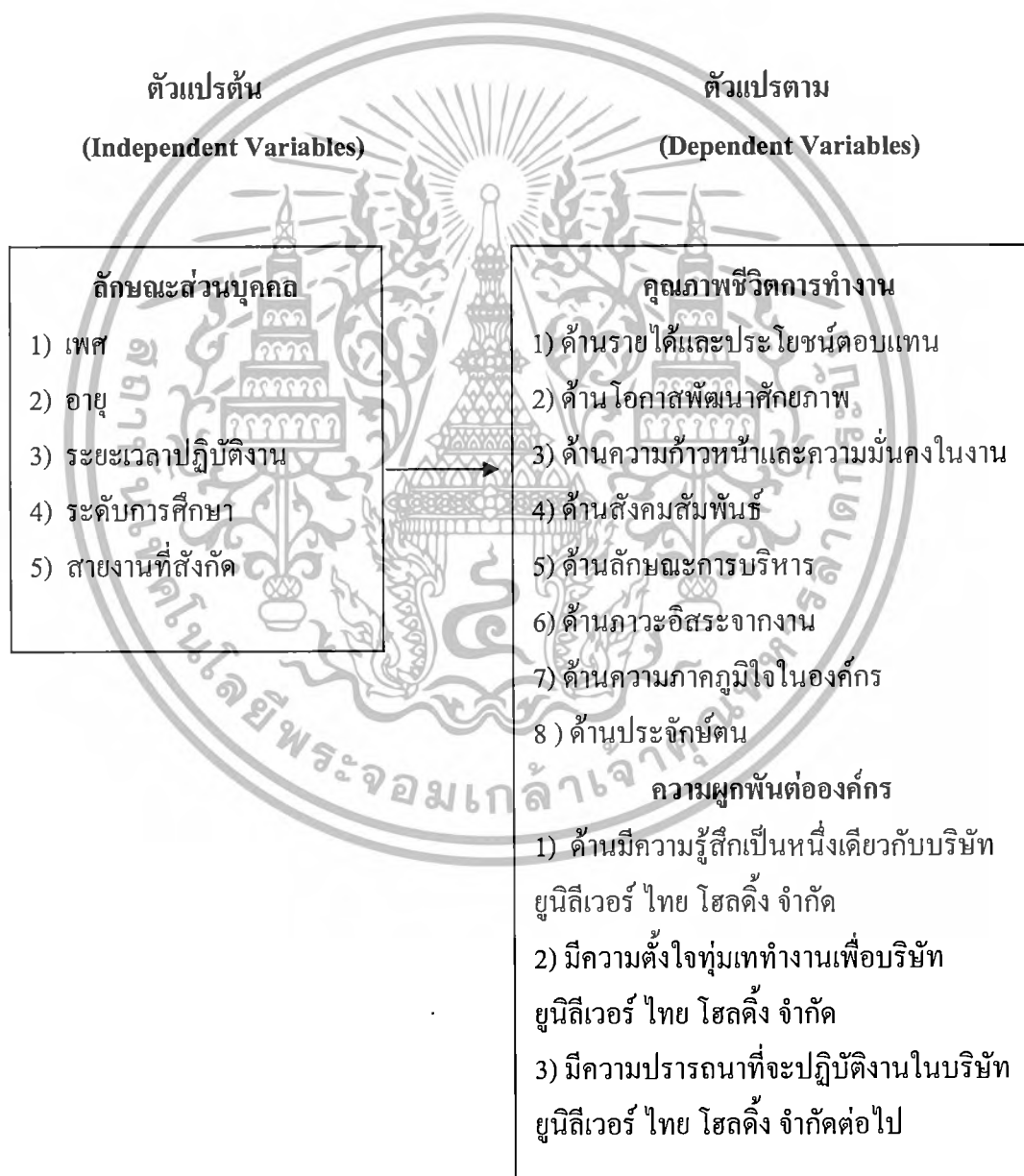
ชนิดดา เพ็ชรประยูร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิต การทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้ถึงบรรยากาศในองค์การโดยรวมในระดับ ก่อนข้างดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูงและมีพฤติกรรมเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

เนตรณัฐ ประยูรตรา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงานของบุคลากร พบว่า สถานภาพของบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการ ทำงานโดยภาพรวมจัดอยู่ในลำดับสูงสุดคือข้าราชการสายอาจารย์ และลำดับต่ำสุดคือลูกจ้าง ชั่วคราวสายสนับสนุน บุคลากรในสังกัดที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดย ภาพรวมจัดอยู่ในลำดับสูงสุด คือบุคลากรในสังกัดคณะภาษาและการสื่อสาร สำนักวิจัย คณะพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และลำดับต่ำสุดคือบุคลากรในสังกัดคณะบริหารธุรกิจ

สุภาพร ทรงสุจริตกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางและปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ทู วิชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการพัฒนาสายอาชีพ ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

## 2.5 กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวความคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.6 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิดและกำหนดแนวทางในการวิจัย ดังนี้

### 2.6.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรายวัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสายงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานจำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรและด้านการประจักษ์ตนเอง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้ทางเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด โดยศึกษาความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวัน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรักเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท ด้านความตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อบริษัท และด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในบริษัทต่อไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้ทางเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### 2.6.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำนวน 286 ชุด และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนดำเนินการลงรหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎี ตำรา เอกสาร ข้อความข่าวสาร สถิติ บทความต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 ชุด หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.2 นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 2.6.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,142 คน แยกตามสายงาน (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 พนักงานรายวันจำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวนพนักงานรายวัน(คน)
HCL (Home care Liquid plant)	233
CO (Cosmetic Plant)	132
SP (Soap Plant)	32
PCL (Personal Care Liquid Plant)	380
NTR Plant (ผงซักฟอกสูตรเข้มข้น)	33
NSD Plant (ผงซักฟอกสูตรธรรมดา)	64
Sulphonation (ผลิต Raw Material ส่งให้แต่ละ Plant)	1
IC (Ice cream)	267
รวม	1,142

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสูตรของการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 จากตารางสูตรของการคำนวณทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 คน

ในการทำวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 286 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่ม และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละหน่วยงาน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม/ชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานรายวันที่ปฏิบัติงานในสายงานต่างๆ ในแต่ละสายงานครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 286 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น ดังนี้ (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

ขนาดประชากร (N)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)
233	59
133	34
32	8
380	94
33	8
64	16
267	66
1,142	286

แล้วสุ่มโดยวิธีการจับสลากรายชื่อผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในข้างต้น โดยไม่มีการทดแทน (Without Replacement)

#### 2.6.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายระดับความผูกพันในองค์กร และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยในแต่ละช่วง ดังนี้

4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความผูกพัน/คุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด

3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง มีความผูกพัน/คุณภาพชีวิตการทำงานมาก

2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง มีความผูกพัน/คุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง มีความผูกพัน/คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย

1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง มีความผูกพัน/คุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด

2. ใช้สถิติทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวัน ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe Predure) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

# บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

### 3.1 ประวัติความเป็นมา บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

วิลเลียม เฮสเกธ ลีเวอร์ ผู้ก่อตั้งบริษัท ลีเวอร์ บราเธอร์ส ได้เขียนความคิดของเขาเกี่ยวกับ สบู่ชั้น โลดต์ที่เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่อันเป็นการปฏิวัติครั้งใหญ่ ที่ช่วยในด้านการทำความสะอาดและ สุขอนามัยของประชาชนในประเทศอังกฤษยุคสมัยวิกตอเรีย สบู่ชั้น โลดต์ทำให้ความสะอาดเป็นเรื่องที่พบได้ทั่วไป ลดภาระหน้าที่ของผู้หญิง สนับสนุนสุขภาพที่ดีและมีส่วนช่วยให้ผู้คนน่าดึงดูดมากขึ้น สบู่ชั้น โลดต์ทำให้ชีวิตน่ารื่นรมย์มากขึ้นและทำให้คนที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดรู้สึกดี นี่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นยาวนานก่อนจะมีการประดิษฐ์คิดค้นคำว่า "พันธกิจของบริษัท" แต่ความคิดเหล่านี้อยู่ในหัวใจของธุรกิจของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดเสมอมา แม้คำว่าพันธกิจ หรือความเข้าใจที่ผู้หญิงเท่านั้นที่ต้องทำงานบ้าน จะล้าสมัยไปแล้วก็ตาม

ในประวัติศาสตร์ซึ่งขณะนี้ข้ามมาสามศตวรรษแล้ว ความสำเร็จของยูนิลีเวอร์ได้รับ อิทธิพลมาจากเหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นในโลก ทั้งเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ สงครามโลกทั้งสองครั้ง วิถีชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งตลอดมาบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดได้สร้างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ช่วยเติมแต่งชีวิตให้มีความสุขมากยิ่งขึ้น ช่วยลดเวลาการทำงานบ้านที่น่าเบื่อ ปรับปรุงโภชนาการ ทำให้ประชาชนสนุกกับการรับประทานอาหาร รวมทั้งช่วยดูแลบ้าน เสื้อผ้า และชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี สร้างความสมดุลระหว่างกำไร กับการเป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมปลายศตวรรษที่ 19 ธุรกิจซึ่งในภายหลังได้กลายเป็นยูนิลีเวอร์ ถือเป็นบริษัทหนึ่งที่ทำเพื่อสังคมมากที่สุด ในยุคนั้น ยูนิลีเวอร์ จัดทำโครงการต่าง ๆ ที่ปรับปรุงพนักงานจำนวนมาก และสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อสังคมในแง่ดี ทำให้สุขอนามัยและการดูแลเอาใจใส่ส่วนบุคคลเป็นเรื่องง่าย ๆ และปรับปรุงโภชนาการ โดยการเติมวิตามินในอาหารต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

ทุกวันนี้ ยูนิลีเวอร์ยังคงเชื่อว่าความสำเร็จจะหมายถึง การดำเนินการด้วย "มาตรฐานที่สูงที่สุดของความรับผิดชอบต่อพนักงานของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ผู้บริโภค สังคม และโลกที่บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดอาศัยอยู่" ในช่วงปีต่าง ๆ ที่ผ่านมา บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ได้มีส่วนร่วมในความคิดริเริ่มที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อค้นหาแหล่งทรัพยากรของวัตถุดิบที่ยั่งยืน ปกป้องสิ่งแวดล้อม สนับสนุนชุมชนท้องถิ่นและอื่น ๆ (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทุกคนจะเห็นว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดมีวิวัฒนาการอย่างไร ในช่วงเริ่มศตวรรษที่ 21 กลยุทธ์ Path to growth ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดเน้นให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพที่จะขายทั่วโลกและพันธกิจพลังแห่งชีวิตที่กำลังทำให้บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดก้าวไปสู่การพัฒนาใหม่ ๆ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัดก็ช่วยให้ผู้คน "รู้สึกดี มีลักษณะชวนมอง และแต่งเติมชีวิตให้มีความสุขมากยิ่งขึ้น" ซึ่งเป็นความคิดที่เป็นหัวใจของ ลอร์ด ลีเวอร์ฮูม ตลอดร้อยกว่าปีที่ผ่านมา (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 แสดงประวัติบริษัทยูนิลีเวอร์สากล

ศตวรรษที่ 19	ยูนิลีเวอร์ยังไม่ได้ก่อตั้งอย่างเป็นทางการจนกระทั่งปี ค.ศ. 1930 แต่บริษัทที่กลายมาเป็นยูนิลีเวอร์ในทุกวันนี้ได้มีสถานะที่มั่นคงอยู่ก่อนแล้วตั้งแต่ก่อนเริ่มศตวรรษที่ 20
ทศวรรษ 1900	บริษัทต่าง ๆ ที่ก่อตั้งยูนิลีเวอร์ได้ผลิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำมาจากน้ำมันและไขมันที่สำคัญ คือ สบู่และมาร์การีน ในช่วงแรกของศตวรรษที่ 20 ธุรกิจได้ขยายตัวไปมากจนเกือบจะเกินความสามารถในการจัดหาวัตถุดิบมาผลิต
ทศวรรษ 1910	สภาพเศรษฐกิจตกต่ำและสงครามโลกครั้งที่หนึ่งทำให้การค้าขายทำได้ยากลำบากสำหรับทุกคน ดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ จึงก่อตั้งสมาคมการค้าเพื่อป้องกันผลประโยชน์ร่วมกัน
ทศวรรษ 1920	เมื่อธุรกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว บริษัทต่าง ๆ ได้เจรจากัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหยุดยั้งการผลิตสินค้าชนิดเดียวกัน แต่แทนที่จะทำเช่นนั้น พวกเขาได้ตกลงที่จะรวมกิจการกันและได้มีการก่อตั้งบริษัทยูนิลีเวอร์ขึ้นมา
ทศวรรษ 1930	การดำเนินงานในทศวรรษแรกของยูนิลีเวอร์ไม่ใช่เรื่องง่าย ยูนิลีเวอร์เริ่มต้นด้วยช่วงเศรษฐกิจตกต่ำและจบลงด้วยสงครามโลกครั้งที่สอง แต่ในขณะที่ธุรกิจกำลังปรับตัวก็ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน
ทศวรรษ 1940	การดำเนินงานของยูนิลีเวอร์ทั่วโลกเริ่มแบ่งออกเป็นส่วน ๆ แต่ธุรกิจยังคงขยายต่อไปสู่ตลาดอาหาร และเพิ่มการลงทุนในงานวิจัยและพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ทศวรรษ 1950	ธุรกิจขยายตัวขนาดใหญ่เมื่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ และประชาคมเศรษฐกิจยุโรปได้นำไปสู่มาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในประเทศตะวันตก ขณะที่ตลาดใหม่ ๆ เปิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจที่เพิ่งจะเกิดขึ้นใหม่ทั่วโลก
ทศวรรษ 1960	เมื่อเศรษฐกิจโลกขยายตัว ยูนิลีเวอร์ก็ขยายกิจการไปด้วย รวมทั้งมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การเข้าสู่ตลาดใหม่ ๆ และดำเนินโครงการซื้อกิจการอย่างขนาดใหญ่
ทศวรรษ 1970	สภาพเศรษฐกิจที่ซบเซาและภาวะเงินเฟ้อสูงทำให้ทศวรรษ 1970 เป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากสำหรับทุกคน และยากลำบากเป็นพิเศษในส่วนของสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค ในขณะที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เริ่มลดกิจการ
ทศวรรษ 1980	ในช่วงนี้ยูนิลีเวอร์กลายเป็นหนึ่งในบรรดาบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลก แต่ได้ตัดสินใจที่จะเน้นและตั้งเป้าธุรกิจมาที่ผลิตภัณฑ์หลัก ๆ
ทศวรรษ 1990	ธุรกิจของยูนิลีเวอร์ขยายตัวเข้าสู่ยุโรปกลางและยุโรปตะวันออก โดยมุ่งเน้นที่กลุ่มผลิตภัณฑ์บางประเภท ซึ่งนำไปสู่การขายกิจการหรือถอนตัวออกสองในสามของผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์
ศตวรรษที่ 21	ทศวรรษใหม่เริ่มด้วยการเปิดตัว "Path to Growth" ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี และในปี 2004 ได้มุ่งเน้น ที่ความต้องการของผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21 ด้วยพันธกิจ "เติมพลังให้แกชีวิต"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2 สัญลักษณ์ของยูนิลีเวอร์

ภาพลักษณ์ของยูนิลีเวอร์แสดงถึงพลังแห่งชีวิตที่เป็นหัวใจของผลิตภัณฑ์ บุคลากร และค่านิยมของยูนิลีเวอร์ แต่ละรูปลักษณ์ในสัญลักษณ์ของยูนิลีเวอร์สื่อถึงธุรกิจ และพันธสัญญาในการเติมพลังให้แก่ชีวิตในทุกสิ่งที่ยูนิลีเวอร์ทำ (ภาพที่ 3.1)



ภาพที่ 3.1 สัญลักษณ์ของยูนิลีเวอร์  
ที่มา : บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556

ภาพสัญลักษณ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ จำกัดนั้น ประกอบด้วยรูปลักษณ์ต่างๆ มากมาย เพื่อสื่อถึงอัตลักษณ์และความเป็นยูนิลีเวอร์ ซึ่งแต่ละรายละเอียดเกี่ยวกับรูปลักษณ์ต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในสัญลักษณ์ จะมีความหมายแฝงเร้นอยู่เสมอ (ตารางที่ 3.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 แสดงคำอธิบายรูปลักษณ์

	<p>พระอาทิตย์</p> <p>ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญที่สุด สิ่งมีชีวิตต่างมีกำเนิดจากแสงอาทิตย์ ซึ่งเป็นสัญลักษณ์สูงสุดของพลังแห่งชีวิต พระอาทิตย์สื่อถึงต้นกำเนิดของยูนิเวิร์ส</p>
	<p>ดีเอ็นเอ</p> <p>รูปลักษณ์เป็นสองขด เป็น โครงร่างของการกำเนิดชีวิต สัญลักษณ์ของวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ภูมิจำเจือชีวิตที่แข็งแรง พระอาทิตย์คือ ส่วนประกอบยิ่งใหญ่ที่สุดของชีวิต ขณะที่ดีเอ็นเอเป็นส่วนประกอบที่เล็กที่สุด</p> <p>ผิง</p> <p>แสดงถึงความคิดสร้างสรรค์ ผิงเป็นสัญลักษณ์ของโอกาสและอุปสรรคในเชิงสิ่งแวดล้อม</p> <p>มือ</p> <p>สัญลักษณ์ของความอ่อนไหว ความหวังใจ และความต้องการ สื่อถึงผิวหนัง และการสัมผัส</p> <p>ดอกไม้</p> <p>ตัวแทนของความหอม หากใช้ร่วมกับรูปลักษณ์มือ จะสื่อถึงความชุ่มชื้น หรือ เนื้อครีม</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

	<p>ผม</p> <p>สัญลักษณ์ของความงาม และภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาคณะอื่น</p>
	<p>ต้นปาล์ม</p> <p>ทรัพยากรที่ได้รับการดูแล ต้นปาล์มให้น้ำมัน ปาล์มและออกผลหลายชนิด รวมทั้งยังเป็นสัญลักษณ์ของสวรรค์อีกด้วย</p>
	<p>ซอต หรือ สเปรด</p> <p>แสดงถึงการผสมหรือการคน เป็นการผสมผสานรสและเพิ่มรสชาติ</p>
	<p>ช้อน</p> <p>สัญลักษณ์ของโภชนาการ</p>
	<p>ชาม</p> <p>ชามใส่อาหารที่มีกลิ่นนำรับประทาน และยังหมายถึงความถึงอาหารสำเร็จรูป เครื่องดื่มประเภทร้อน หรือซูป</p>
	<p>เครื่องเทศ และรสชาติ</p> <p>แสดงถึงความเผ็ดร้อนของพริก หรือส่วนประกอบอาหารที่สดใหม่</p>
	<p>ปลา</p> <p>แสดงถึงอาหาร ทะเล หรือน้ำจืด</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

	<p>ประกายเพลิง บ่งบอกความสะอาด สุขภาพดี และความเจิด จรัสเปี่ยมไปด้วยพลัง</p>
	<p>นก สัญลักษณ์ของอิสระเสรี \</p>
	<p>รีไซเคิล ส่วนของความมุ่งมั่นของยูนิลีเวอร์เพื่อการ พัฒนาอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม</p>
	<p>ปาก บ่งบอกความงาม ภาพลักษณ์ที่ดี และการรับรส ไอศกรีม สิ่งดี ๆ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ชา ต้นไม้ หรือ สารสกัดจากพืช เช่น ชา และยังเป็น สัญลักษณ์ของการปลูกและการบ่มเพาะพืชพันธุ์</p>
	<p>อุมภาก สื่อถึงวิทยาศาสตร์ ฟอง และ เสียงฟู</p>
	<p>เกล็ดน้ำแข็ง ต้น ไม้คือสัญลักษณ์ของความสดชื่น เกล็ดหิมะ แสดงถึงความเย็นจนเยือกแข็ง เป็นสัญลักษณ์ แห่งการเปลี่ยนรูป</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

	<p>คลื่น</p> <p>แสดงถึงความสะอาด ความสดชื่น และความกระฉับกระเฉง</p> <p>ของเหลว</p> <p>สื่อถึงน้ำสะอาดและความบริสุทธิ์</p>
	<p>ภาชนะบรรจุ</p> <p>สัญลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์ หากใช้เป็นกระป๋องครีมจะสื่อถึงการดูแลสุขภาพ และความงามส่วนบุคคล</p>
	<p>เสื้อผ้า</p> <p>แสดงถึงการซักผ้าที่ทำให้ผ้าสะอาด สดใส และภาพลักษณ์ที่ดูดีของ</p>
	<p>หัวใจ</p> <p>สัญลักษณ์ของความรัก การดูแลเอาใจใส่ และสุขภาพ</p>

### 3.3 วิสัยทัศน์ของยูนิลีเวอร์

ทุกวันผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์สัมผัสชีวิตของผู้คนมากกว่า 160 ล้านคน ไม่ว่าจะรู้สึกดี เพราะมีผมสวยเป็นประกายและรอยยิ้มที่สดใส มีบ้านที่สะอาด หรือมีความสุขกับซารสเยี่ยมสักถ้วย ไปจนถึงอาหารที่เอร็ดอร่อย และของว่างที่ดีต่อสุขภาพ โดยมีทิศทางที่ชัดเจน ประกอบไปด้วย 4 หัวข้อหลักของวิสัยทัศน์ได้สร้างทิศทางในระยะยาวให้กับบริษัทฯ ว่ายูนิลีเวอร์จะมุ่งไปที่ใดและจะไปได้อย่างไร ได้แก่

1. ทุก ๆ วันยูนิลีเวอร์ทำงานเพื่อสรรค์สร้างอนาคตที่ดีขึ้น
2. ยูนิลีเวอร์ช่วยให้ผู้คนรู้สึกดี มีลักษณะชวนมองและแต่งเติมชีวิตให้มีความสุขยิ่งขึ้น

ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้บริโภคและดีสำหรับคนอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ยูนิลีเวอร์จะสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้คนทำสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ทุกวันเพื่อก่อให้เกิดความแตกต่างที่ยิ่งใหญ่สำหรับโลกใบนี้

4. ยูนิลีเวอร์จะพัฒนาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำธุรกิจที่จะทำให้ยูนิลีเวอร์สามารถเพิ่มขนาดของบริษัทเป็นสองเท่าในขณะเดียวกัน ยูนิลีเวอร์จะลดผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

การกระทำเล็ก ๆ ก่อให้เกิดความแตกต่างที่ยิ่งใหญ่ โดยยูนิลีเวอร์เชื่อมั่นเสมอในพลังของแบรนด์ของยูนิลีเวอร์ที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้คน และเชื่อมต่อคนมาในการทำสิ่งที่ถูกต้อง แต่ในวันนี้ ด้วยระดับความท้าทายต่าง ๆ ที่โลกกำลังเผชิญ เป็นการง่ายที่จะเชื่อว่าการกระทำของยูนิลีเวอร์แต่ละคนนั้นเล็กเกินกว่าจะสร้างความแตกต่างใด ๆ ด้วยความใหญ่ของกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ยูนิลีเวอร์ผลิตและจำหน่าย การเข้าถึงผู้คนทั่วโลกและขนาดของบริษัทยูนิลีเวอร์ ยูนิลีเวอร์สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคได้ว่าการกระทำเล็ก ๆ ของทุกคนเมื่อรวมกันกับผู้อื่นอีกหลายล้านคนที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์ในทุก ๆ วันจะสามารถสร้างความแตกต่างที่ยิ่งใหญ่ได้แน่

ตัวอย่างเช่น พวกยูนิลีเวอร์ได้ร่วมกันช่วยชีวิตคนกว่า 3 ล้านคน โดยสนับสนุนการล้างมืออย่างถูกสุขอนามัย ยูนิลีเวอร์ได้ปรับปรุงสุขภาพในช่องปากของคนหลายสิบล้านคนด้วยการสร้างสรรค์แปรงสีฟันที่มีราคาเพียง 10 รูปี รวมทั้งได้ช่วยสนับสนุนชาวไร่และครอบครัวด้วยการซื้อจากแหล่งที่ได้รับการรับรองว่ามีสารปนเปื้อนอย่างยั่งยืนเท่านั้น เนื่องจากการกระทำเล็ก ๆ ของยูนิลีเวอร์เมื่อรวมกันแล้วได้ช่วยสร้างอนาคตที่ดีขึ้นอย่างแท้จริง เพื่ออนาคตที่ดีกว่าเพื่อโลกใบนี้ เพราะในขณะที่ธุรกิจของยูนิลีเวอร์เติบโต ความรับผิดชอบของยูนิลีเวอร์ก็มากขึ้นตามไปด้วย ยูนิลีเวอร์ตระหนักว่าความท้าทายในระดับสากล เช่น การเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศนั้นเกี่ยวข้องกับพวกยูนิลีเวอร์ทุกคน การพิจารณาถึงผลกระทบในเชิงกว้างที่เกิดจากการกระทำของยูนิลีเวอร์ได้ฝังแน่นอยู่ในค่านิยมของยูนิลีเวอร์และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ยูนิลีเวอร์เป็นยูนิลีเวอร์ในทุกวันนี้ ด้วยวิสัยทัศน์ของยูนิลีเวอร์ได้สะท้อนให้เห็นว่ายูนิลีเวอร์จะสร้างการเติบโตให้ธุรกิจโดยไม่ยอมประนีประนอมความมุ่งมั่นของยูนิลีเวอร์ที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวคิดนี้ได้ขยายไปทั่วในทุกสิ่งที่ยูนิลีเวอร์ทำ เริ่มตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบจากแหล่งที่ยั่งยืนไปจนถึงการทำให้ผู้บริโภคได้ใช้ชีวิตอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพราะยูนิลีเวอร์รู้ว่าผู้บริโภคคาดหวังสิ่งนี้ และอนาคตของโลกก็เรียกร้องให้ยูนิลีเวอร์ลงมือทำ (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

### 3.4 วัตถุประสงค์และหลักการของยูนิลีเวอร์

3.4.1 วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของบริษัทยูนิลีเวอร์ระบุว่า ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ ยูนิลีเวอร์ต้องมี “มาตรฐานสูงสุดของพฤติกรรมองค์กร เพื่อทุกๆ คนที่ยูนิลีเวอร์ทำงานด้วย เพื่อชุมชนที่ยูนิลีเวอร์ตั้งอยู่ และเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ยูนิลีเวอร์มีผลกระทบ” โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โดยยูนิลีเวอร์ดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์และให้ความเคารพต่อสาธารณชน องค์กร และสิ่งแวดล้อม

2. ผลกระทบในเชิงบวก โดยยูนิลีเวอร์มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างผลกระทบในเชิงบวกในหลาย ๆ ด้านผ่านผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์ การปฏิบัติการและความสัมพันธ์ทางการค้าของยูนิลีเวอร์ ผ่านการบริจาคเงิน และวิธีอื่น ๆ อีกมากมาย ที่ยูนิลีเวอร์ให้กับสังคม

3. ความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ยูนิลีเวอร์มุ่งมั่นที่จะปรับปรุงวิธีการที่ยูนิลีเวอร์จัดการกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง และกำลังดำเนินการเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายระยะยาวในการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน

4. การกำหนดแรงบันดาลใจของยูนิลีเวอร์ โดยวัตถุประสงค์ของบริษัทได้กำหนดแรงบันดาลใจในการทำธุรกิจของยูนิลีเวอร์ โดยอยู่ภายใต้จรรยาบรรณทางธุรกิจซึ่งกล่าวถึงมาตรฐานในการดำเนินงานที่ทุกคนในยูนิลีเวอร์จะต้องปฏิบัติตามในทุก ๆ ที่ที่ยูนิลีเวอร์ตั้งอยู่นอกจากนี้ จรรยาบรรณดังกล่าวยังสนับสนุนหลักบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมของยูนิลีเวอร์อีกด้วย

5. การทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ซึ่งยูนิลีเวอร์ต้องการทำธุรกิจกับคู่ค้าซึ่งมีค่านิยมเดียวกันกับ ยูนิลีเวอร์ และทำงานในมาตรฐานเดียวกันกับที่ยูนิลีเวอร์ทำ โดยมีจรรยาบรรณทางธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน และสอดคล้องกับของยูนิลีเวอร์ที่ครอบคลุมถึงความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งพนักงาน ผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อม

3.4.2 หลักการของยูนิลีเวอร์ มาตรฐานการดำเนินธุรกิจ ยูนิลีเวอร์ดำเนินธุรกิจทุกขั้นตอนด้วยความซื่อตรงซื่อสัตย์ สุจริต และเปิดเผย อีกทั้ง เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และผลประโยชน์อันพึงได้รับของพนักงานของยูนิลีเวอร์ ยูนิลีเวอร์จะเคารพต่อผลประโยชน์ทางกฎหมายอันพึงได้รับของผู้ที่ยูนิลีเวอร์ติดต่อธุรกิจด้วยเช่นเดียวกัน

1. การเคารพต่อกฎหมาย ยูนิลีเวอร์ และพนักงานของยูนิลีเวอร์ต้องประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของประเทศที่บริษัทนั้น ๆ ดำเนินกิจการอยู่

2. พนักงาน ยูนิลีเวอร์ยอมรับเรื่องความหลากหลายในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจะต้องมีความไว้วางใจและเคารพซึ่งกันและกันและเป็นสถานที่ซึ่งทุกคนสำนึกในความรับผิดชอบต่อผลประกอบการ และชื่อเสียงของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะคัดเลือก ว่าจ้าง และเลื่อนขั้นพนักงาน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ และความสามารถที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ เป็นหลัก เพราะบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะแก่พนักงานทุกคน และบริษัทฯ จะไม่ใช้วิธีการใด ๆ อันเป็นการบังคับฝืนใจให้ทำงาน หรือ การใช้แรงงานเด็ก อีกทั้งบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะร่วมมือร่วมใจกับพนักงานในการพัฒนาเสริมสร้างทักษะ และความสามารถของแต่ละบุคคล เนื่องจากบริษัทฯ เคารพต่อศักดิ์ศรีและสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน และให้อิสระใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสมาคม นอกจากนี้แล้วบริษัทฯ จะคงไว้ซึ่งการสื่อสารที่ดีกับพนักงานโดยผ่านทางระบบข้อมูล และการให้คำปรึกษาของบริษัทฯ

3. ผู้บริโภค ยูนิลีเวอร์มุ่งมั่นที่จะจัดหาผลิตภัณฑ์สินค้าและการให้บริการที่มีคุณค่าอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านราคาและคุณภาพ รวมทั้งความปลอดภัยเมื่อใช้อย่างถูกต้องตามวิธีการรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ถูกต้องชัดเจนจะปรากฏอยู่บนฉลากของผลิตภัณฑ์และสื่อทางโฆษณา

4. ผู้ถือหุ้น ยูนิลีเวอร์จะดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาลซึ่งเป็นที่ยอมรับกันระหว่างประเทศ ยูนิลีเวอร์จะให้ข้อมูล ข่าวสารที่น่าเชื่อถือ ในส่วนของกิจกรรม โครงสร้าง สถานะทางการเงิน และผลประกอบการของบริษัทฯ แก่ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ และตรงต่อเวลา

5. พันธมิตรทางธุรกิจ ยูนิลีเวอร์มุ่งมั่นที่จะสร้างสัมพันธภาพที่นำมาซึ่งผลประโยชน์ร่วมกันกับบริษัทผู้จัดหาวัตถุดิบ ลูกค้า และคู่ค้า บริษัทฯ คาดหวังว่าในการทำธุรกิจร่วมกัน พันธมิตรทางธุรกิจจะยึดมั่นในจรรยาบรรณทางธุรกิจเช่นเดียวกันกับยูนิลีเวอร์

6. ครอบคลุมใช้เวลาด้วยกันการมีส่วนร่วมต่อชุมชน ยูนิลีเวอร์พยายามอย่างเต็มที่ที่จะเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างแท้จริง โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชนที่ยูนิลีเวอร์เกี่ยวข้องอยู่อย่างเต็มที่

7. กิจกรรมทางสาธารณะ ยูนิลีเวอร์ได้รับการสนับสนุนให้ส่งเสริมและปกป้องผลประโยชน์ทางธุรกิจอันควรโดยชอบด้วยกฎหมาย ยูนิลีเวอร์จะให้ความร่วมมือกับรัฐบาลและองค์กรต่าง ๆ ทั้งโดยตรงและผ่านทางสมาคมต่าง ๆ ได้แก่ สมาคมการค้า เป็นต้น ในการเสนอบทบัญญัติ และข้อบังคับทางกฎหมายที่ส่งผลต่อประโยชน์อันชอบทางธุรกิจ ด้วยยูนิลีเวอร์ไม่สนับสนุนพรรคการเมืองใด หรือมอบเงินให้กองทุนของกลุ่มคนใดที่มีกิจกรรมอันจัดได้ว่าเป็นการสนับสนุนให้เกิดผลประโยชน์แก่พรรคการเมือง

8. สิ่งแวดล้อม ยูนิลีเวอร์มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งในการจัดการผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม และต่อจุดหมายระยะยาวในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ยูนิลีเวอร์จะทำงานร่วมกับบุคคล และองค์กรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการใส่ใจต่อสภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจปัญหาสิ่งแวดล้อม และเผยแพร่การปฏิบัติที่ถูกต้องต่อสิ่งแวดล้อม

9. การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในเรื่องการคิดค้นนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ยูนิลีเวอร์จะคำนึงถึงความกังวลของผู้บริโภคและสังคม ยูนิลีเวอร์จะทำงานโดยตั้งอยู่บนหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่น่าเชื่อถือ และประยุกต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อย่างเคร่งครัด

10. การแข่งขันทางการค้า ยูนิลีเวอร์เชื่อในการแข่งขันทางการค้าที่ยุติธรรมและสนับสนุนการพัฒนากฎหมาย ด้านการแข่งขันทางการค้าที่เหมาะสม ยูนิลีเวอร์และพนักงานจะดำเนินธุรกิจเชิงแข่งขันทาง การค้าตามหลักการอย่างยุติธรรมและถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และยูนิลีเวอร์ขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ความซื่อสัตย์สุจริต ยูนิลีเวอร์จะไม่ให้ หรือ รับสินบนใด ๆ ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม รวมทั้งผลประโยชน์ต่าง ๆ ทางการเงินและทางธุรกิจอันมิชอบ พนักงานทุกคนต้อง ไม่เสนอ รับของกำนัลใดๆ หรือเงิน ที่จัดอยู่ในข่ายการรับสินบน การเรียกร้อง หรือเสนอสินบนใด ๆ ซึ่งต้องปฏิเสธโดยทันทีและให้รายงานต่อฝ่ายจัดการ

12. มีถือตัวหมากรุกความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ยูนิลีเวอร์คาดหวังว่าพนักงาน ทุกคนจะต้องหลีกเลี่ยงการทำกิจการส่วนตัว หรือ มีผลประโยชน์ทางการเงินใด ๆ ที่อาจขัดกับงาน ในหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อบริษัทฯ พนักงานยูนิลีเวอร์จะต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือผู้อื่น โดยใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนในทางมิชอบ

13. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบ การรายงาน การปฏิบัติตาม กฎระเบียบเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จทางธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการบริหารของบริษัทฯ ที่จะทำให้พนักงานทุกคน ได้รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตาม จรรยาบรรณเหล่านี้

ฝ่ายจัดการอาวุโสของแต่ละภูมิภาค และบริษัทได้รับมอบหมายให้นำจรรยาบรรณเหล่านี้ ไปปฏิบัติหากมีการกระทำผิดจรรยาบรรณข้อใดเกิดขึ้น ต้องรายงานตามระเบียบขั้นตอนที่ได้ กำหนดไว้ โดยคณะกรรมการร่วม คณะกรรมการบริหารของยูนิลีเวอร์จะไม่ตำหนิฝ่ายจัดการ หาก เกิดความเสียหายใด ๆ ขึ้นกับธุรกิจอันเป็นผลเนื่องมาจากการยึดมั่นในจรรยาบรรณ นโยบาย และ คู่มือการปฏิบัติ คณะกรรมการบริหารคาดหวังว่า พนักงานทุกคนของบริษัทฯ จะแจ้งให้คณะกรรมการฯ หรือฝ่ายจัดการอาวุโสทราบ เมื่อมีข้อสงสัยว่ามีการกระทำผิด จรรยาบรรณเกิดขึ้น พนักงานทุกคนสามารถรายงานเรื่องการกระทำผิดจรรยาบรรณได้อย่างมั่นใจ โดยพนักงานที่ รายงานจะไม่ได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าวแต่อย่างใด (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

### 3.5 พันธกิจหลักของยูนิลีเวอร์

ยูนิลีเวอร์ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้วยผลิตภัณฑ์ที่ช่วยให้ผู้คนรู้สึกดี มีลักษณะชวนมอง และแต่งเติมชีวิตให้มีความสุขมากยิ่งขึ้นทุกวัน

1. กระตือรือร้นกับพลังชีวิต พลังชีวิต คือ หัวใจหลักของทุกสิ่งที่ยูนิลีเวอร์ทำ มันอยู่ใน ผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์ บุคคลากรของยูนิลีเวอร์ และค่านิยมของยูนิลีเวอร์พลังชีวิตมีความหมาย ต่างกันออกไปในแต่ละคน บางคนมองว่ามันคือพลัง บางคนมองกว้างมากกว่าว่าเป็นสภาพที่ สมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ และความรู้สึกมีชีวิตชีวา ไม่ว่าใครจะให้ความหมายอย่างไร ล้าน ๆ คนบน โลกนี้ใช้ผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์เพื่อเพิ่มเติมพลังชีวิตให้แก่พวกเขาทุกวัน ไม่ว่าด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้สึกที่ดีเยี่ยม เพราะพวกเขามีผมที่สวยงามและรอยยิ้มที่สดใส ทำให้บ้านสะอาด สดชื่น น่าอยู่ หรือมีความสุขอยู่กับ ชาอุ่นๆ เฮอร์คอรอยกับมื้ออาหาร และของว่างที่มีประโยชน์

ตั้งแต่ศตวรรษที่ 19 เมื่อ วิลเลียม เฮสเกอร์ ลีเวอร์ กล่าวว่าพันธกิจของบริษัทคือ “ทำให้การทำความสะดวกเป็นเรื่องง่าย ลดภาระหน้าที่ของผู้หญิง สนับสนุนสุขภาพที่ดีและมีส่วนช่วยให้ผู้คนนำดีใจคุณมากขึ้น ทำให้ชีวิตน่ายินรมย์มากขึ้นและทำให้คนที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์รู้สึกดี” การเพิ่มพลังชีวิตก็อยู่ในหัวใจของธุรกิจของยูนิลีเวอร์ตลอดมา

พลังชีวิต ให้คำนิยามในจุดที่ยูนิลีเวอร์ยืนอยู่ คำนิยามของยูนิลีเวอร์ที่ทำให้ยูนิลีเวอร์ต่างจากคนอื่น และวิธีการแก้ปัญหาในสังคมของยูนิลีเวอร์ มันเป็นส่วนใยที่เชื่อมระหว่างผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์และศูนย์กลางการดำเนินงานอย่างเป็นทางการของยูนิลีเวอร์ที่มีอยู่ทั่วโลก

2. สุขภาพและโภชนาการพันธกิจการเติมพลังชีวิตของยูนิลีเวอร์ทำให้ยูนิลีเวอร์เติบโตทางธุรกิจโดยตอบประเด็นในเรื่องสุขภาพและโภชนาการ ยูนิลีเวอร์มุ่งเน้นที่หน้าที่หลักซึ่งประกอบด้วย โภชนาการของเด็ก ๆ และครอบครัว สุขภาพของหัวใจและหลอดเลือด และการควบคุมน้ำหนัก

3. ภายในและภายนอกวัฒนธรรมของยูนิลีเวอร์ก็ช่วยในการเติมพลังชีวิต การเติมพลังให้แก่ชีวิตจำเป็นต้องมีมาตรฐานสูงสุดของพฤติกรรมกับทุกคนที่ยูนิลีเวอร์ร่วมงานด้วย กับชุมชนที่ยูนิลีเวอร์เข้าไปสัมผัส และกับสิ่งแวดล้อมที่ยูนิลีเวอร์สร้างกระทบ

การทำงานของยูนิลีเวอร์และผลิตภัณฑ์ที่ยูนิลีเวอร์พัฒนา ถูกกำหนดด้วยเทรนด์ของผู้บริโภค ควบคู่ไปกับความต้องการที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานสุขภาพและสุขอนามัยทั้งในภูมิภาคที่กำลังพัฒนาและที่เป็นอุตสาหกรรมหลัก (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

### 3.6 โครงการเพื่อสังคมของยูนิลีเวอร์

ยูนิลีเวอร์ จับมือ องค์การอ็อกแฟมเดินหน้าโครงการ “ส่งเสริมการดำรงชีพของสตรีใน 3 จังหวัดภาคใต้” เสริมพลัง สร้างอนาคตผู้หญิงสู่การดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน 121008 Oxfam and Unilever Thai ยูนิลีเวอร์ตั้งเป้าหมายที่จะขยายธุรกิจให้เติบโตเป็นสองเท่าร่วมไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและพัฒนาสังคมมากยิ่งขึ้น ตามแผนการดำรงชีวิตที่ยั่งยืนของยูนิลีเวอร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนกว่า 1,000 ล้านคนทั่วโลกให้มีสุขภาพที่ดีและอนาคตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพื่อทำให้คนเหล่านี้มีการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

กลุ่มบริษัท ยูนิลีเวอร์ ในประเทศไทย ได้ร่วมมือกับ องค์การอ็อกแฟม องค์การพัฒนาเอกชนชั้นนำของโลกที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาความยากจนและบรรเทาทุกข์แก่เพื่อนมนุษย์ โดยริเริ่มโครงการ “ส่งเสริมการดำรงชีพของสตรีในจังหวัดยะลา นราธิวาส ปัตตานี” เพื่อพัฒนาทักษะ ในเอกสารการดำรงชีพให้กับผู้หญิงใน จ.ยะลา ปัตตานี นราธิวาส อาทิ การทำเกษตรกรรมที่ยั่งยืน พัฒนาองค์กร ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ ทางธุรกิจแบบครบวงจร ตลอดจนสร้างเครือข่าย เพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้หญิงที่จะนำไปสู่การดำรงชีวิตที่ยั่งยืนในอนาคต

โครงการนี้ถือ เป็นความร่วมมือในการสร้างพลังร่วมกันระหว่างองค์กรธุรกิจและองค์กรพัฒนาเอกชน ที่จะแบ่งปันทรัพยากร และขีดความสามารถหลัก เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาสังคม และเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการส่งเสริมการค้าวิชาชีพที่ยั่งยืน ที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาความยากจนและความไม่เท่าเทียมให้กับผู้หญิงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีผู้หญิงจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ความขัดแย้งและต้องสูญเสียผู้นำครอบครัว สามีหรือลูกชายที่มีบทบาทหลักในการสร้างรายได้เลี้ยงดูครอบครัว ทำให้ผู้หญิงต้องกลายมาเป็นผู้แบกรับ ภาระและมีบทบาทหัวหน้าครอบครัวแทนผู้ชาย

สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้หญิงกลุ่มนี้คือ การเสริมพลังบทบาทผู้หญิงให้มีความมั่นคงปลอดภัย ในการดำรงชีวิต และการสร้างงานสร้างอาชีพเพื่อที่พวกเขาจะมีความสามารถในการเลี้ยงดูครอบครัวต่อไปในอนาคตในฐานะผู้นำครอบครัวได้ โครงการนี้มีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้หญิงจำนวน 500 คนจาก 60 ชุมชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง จากสถานการณ์ความขัดแย้งโดยตรงและสร้างเครือข่ายผู้หญิงเพื่อเสริมบทบาทสตรีภายในปี 2556 พร้อมทั้ง คาดหวังที่จะขยายผลไปสู่ชุมชนใกล้เคียงต่อไป ซึ่งรายละเอียดแต่ละโครงการของยูนิลีเวอร์ มีดังต่อไปนี้

1. องค์กรอ็อกแฟม: ส่งเสริมการค้าวิชาชีพ พันธกิจขององค์กรอ็อกแฟมในสหราชอาณาจักร คือ จัดการแก้ไขปัญหาความยากจน และความไม่เสมอภาคทางสังคมของคนทั่วโลก รวมทั้งในสหราชอาณาจักร และประเทศไอร์แลนด์ ซึ่งมีประชากรยากจนอยู่ถึง 13 ล้านคน

ความร่วมมือระหว่างยูนิลีเวอร์และองค์กรอ็อกแฟมจะช่วยส่งเสริมการค้าวิชาชีพของคนทั่วโลกผ่านทางแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อช่วยให้แต่ละคนมีชีวิตที่ดีขึ้น โดยเฉพาะผู้หญิง และช่วยในเรื่องโภชนาการและน้ำดื่มที่สะอาดและปลอดภัยด้วยในสหราชอาณาจักรและไอร์แลนด์ ยูนิลีเวอร์ได้สนับสนุนองค์กรอ็อกแฟมในการพยายามต่อสู้กับความยากจนในชุมชนที่ด้อยโอกาส โดยมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงด้านโภชนาการและความเคารพตัวเอง โดยองค์กรทั้งสองมีเป้าหมายที่จะทำงานร่วมกันเพื่อช่วยเหลือผู้หญิงและครอบครัวของเธอให้ผ่านพ้นจากชีวิตที่อยู่รอดไปวัน ๆ ไปสู่ความเจริญก้าวหน้าที่ดียิ่งขึ้น ยูนิลีเวอร์ดำเนินงานร่วมกับองค์กรอ็อกแฟมในสามวิธีดังนี้ คือ พัฒนาโครงการต่าง ๆ สำหรับผู้คนที่ดำเนินชีวิตในความยากจน เพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของพวกเขา และสอนให้เห็นว่าสิ่งต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ปลุกจิตสำนึกของสังคมให้ตระหนักถึงความยากจนในสหราชอาณาจักรเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำงานร่วมกับผู้ออกนโยบายเพื่อจัดการกับต้นเหตุต่าง ๆ ของความยากจน

ยูนิลีเวอร์ประเทศไทยได้จัดโครงการร่วมกับองค์กรอ็อกแฟมเพื่อ “ส่งเสริมการค้าวิชาชีพของผู้หญิงในยะลา นราธิวาส และปัตตานี”ในเดือนกรกฎาคม 2555 โครงการนี้เป็นหนึ่งในพันธกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่ขึ้นต้นทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับโลกของยูนิลีเวอร์ในการช่วยเสริมการเคารพตนเอง มีเป้าหมายที่จะฝึกฝนทักษะพื้นฐานซึ่งจำเป็นต่อการทำการเกษตรอย่างยั่งยืน และเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่พวกเขาจะสามารถสร้างอนาคตที่ดีกว่าและยั่งยืนกว่าให้กับตนเองและครอบครัวต่อไป

ยูนิลีเวอร์จับมือกับองค์กรอ็อกแฟมในออสเตรเลียและเริ่มต้นโครงการความร่วมมือระยะเวลา 3 ปี เพื่อสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ในออสเตรเลียและกัมพูชา โครงการหนึ่งในออสเตรเลียที่สอดคล้องอย่างยิ่งกับธุรกิจของยูนิลีเวอร์ คือ งานด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งองค์กรอ็อกแฟมกำลังช่วยเพิ่มความยืนยาวของอายุให้ชนเผ่าอะบอริจินและชาวเกาะที่อาศัยอยู่บริเวณช่องแคบตอเรส โดยให้การรักษาและบริการด้านสุขภาพตามลักษณะของชุมชน

ในกัมพูชา ยูนิลีเวอร์ช่วยสนับสนุนองค์กรอ็อกแฟมในการสร้างระบบน้ำและส้วมที่สะอาด จัดสรรเครื่องกรองน้ำ และส่งเสริมสุขลักษณะใน 71 หมู่บ้าน ผู้คนจำนวนมากในหมู่บ้านเหล่านี้ขาดการเข้าถึงแหล่งน้ำที่สะอาดและสุขอนามัยที่ดีเพียงพอ อีกทั้งยังมีโรคระบาดอย่างกว้างขวาง ส่วนในเม็กซิโก ยูนิลีเวอร์ร่วมงานกับองค์กรอ็อกแฟมเม็กซิโกในโครงการที่ชื่อว่า Safe Water, Health Promotion and Food Safety (น้ำสะอาด ส่งเสริมสุขภาพ และอาหารปลอดภัย) เพื่อช่วยเหลือชุมชน 2 ชุมชนในตาบัสโก ซึ่งเป็นรัฐหนึ่งในเม็กซิโกที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากที่สุด ยูนิลีเวอร์ยังทำงานร่วมกับองค์กรอ็อกแฟมทั่วโลกในการช่วยเหลือด้านภัยพิบัติต่าง ๆ และการบรรเทาทุกข์ฉุกเฉินในประเทศปากีสถาน แอฟริกา และวิกฤตซีเรีย

2. องค์กร PSI: ช่วยชีวิตผู้คน โดยการพัฒนาสุขภาพและอนามัย ทุก ๆ ปี เด็ก ๆ กว่าสามล้านห้าแสนคน ไม่อาจมีชีวิตอยู่เพื่อฉลองวันเกิดครบรอบห้าขวบของพวกเขา เนื่องจากเสียชีวิตด้วยโรคท้องร่วงและโรคปอดบวมไปเสียก่อน ปัจจุบัน โครงการยูนิลีเวอร์และองค์กร PSI ซึ่งเป็นองค์กรด้านสุขภาพระดับโลกกำลังร่วมกันป้องกันการเสียชีวิตจากโรคที่สามารถป้องกันได้ง่ายเหล่านี้ โดยสอนให้รู้ถึงความสำคัญของการล้างมือด้วยสบู่และส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งน้ำดื่มที่ปลอดภัย โครงการเหล่านี้เป็นที่รู้จัก ด้วยประสบการณ์ในพื้นที่ที่ประสบปัญหาจริงกว่า 40 ปีของ PSI ในการช่วยพัฒนาโลก ผ่านการทำงานส่งเสริมสุขภาพของเด็กและครอบครัว

การล้างมือ แม้มคนมากมายในโลกล้างมือด้วยน้ำ แต่น้อยคนนักที่จะล้างโดยใช้สบู่ในเวลาที่จำเป็น เช่น หลังใช้ห้องน้ำเสร็จ หลังอาบน้ำให้ถูก และก่อนทำอาหาร ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพประเมินว่า ถ้าการล้างมือด้วยสบู่กลายเป็นกิจวัตรที่ทำเป็นประจำแล้ว จำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคท้องร่วงอาจลดลงถึงครึ่งหนึ่ง และหนึ่งในสี่ของยอดการเสียชีวิตจากโรคติดเชื้อทางเดินหายใจอย่างเฉียบพลันจะได้รับการป้องกัน ยูนิลีเวอร์และองค์กร PSI ทำงานร่วมกับรัฐบาลท้องถิ่นในการส่งเสริมการล้างมือด้วยสบู่ในโรงเรียนและชุมชนในประเทศเคนย่า เวียดนาม และซิมบับเว ซึ่งเป็นประเทศที่สถิติการล้างมือด้วยสบู่มีจำนวนน้อย ตัวอย่างในประเทศเคนย่า พบว่าเด็ก ๆ ในโรงเรียนล้างมือด้วยน้ำเมื่อจำเป็นระหว่างวัน 28% แต่มีเพียง 1% เท่านั้นที่ล้างด้วยสบู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังสื่อโซเชียลมีเดีย การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

การริเริ่มความร่วมมือในครั้งนี้ช่วยให้เด็ก ๆ ได้ฝึกนิสัยการล้างมือด้วยสบู่ในเวลาที่เป็นอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ การใช้ผลิตภัณฑ์สบู่โลปีบอยควบคู่กับสื่อการสอน ช่วยให้ครูและเจ้าหน้าที่อนามัยในชุมชนดึงความสนใจของเด็กนักเรียนให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผ่านโครงการฝึกนิสัยการล้างมือและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแต่งเพลง หนังสือการ์ตูน กระทั่งการปฏิญาณว่าจะล้างมือ ยูนิลีเวอร์รู้ว่าเมื่อเด็ก ๆ ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพ พวกเขาจะช่วยบอกเล่าความรู้ที่จำเป็นต่อชีวิตให้กับครอบครัวและลูกหลานต่อไปได้ โดยเริ่มจากการสร้างอิทธิพลเล็ก ๆ ที่ยิ่งใหญ่ ยูนิลีเวอร์ คาดว่าโครงการเหล่านี้จะมีผลต่อคนถึง 1 ล้านคน โครงการ WATER WORKS: ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งน้ำดื่มที่ปลอดภัย

ในเมืองโกปาล ประเทศอินเดีย ยูนิลีเวอร์ได้ริเริ่มโครงการ Water Works โดยร่วมมือกับองค์การ PSI และ Facebook โครงการ Water Works เป็นโครงการไม่หวังผลกำไรที่มุ่งนำน้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยเข้าไปให้กับชุมชนที่ต้องการทั่วโลก ผ่านแอปพลิเคชันบนโซเชียลมีเดียที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องโดย Facebook เพื่อเชื่อมต่อผู้คนด้วยวิธีการที่จะช่วยคนและชุมชนที่ขาดแคลนได้โดยตรง ตัวแทนโครงการที่ผ่านการฝึกฝนจาก PSI จะแจกจ่ายเครื่องกรองน้ำ Pureit สำหรับใช้ภายในบ้านให้กับครัวเรือนที่ต้องการความช่วยเหลือ พวกเขาใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นควบคู่กับหลักการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการสาธิตวิธีการใช้เครื่องกรองน้ำให้ครอบครัวต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้คนในชุมชนปลอดภัยจากโรคที่มีสาเหตุมาจากน้ำ ผู้เข้าเยี่ยมชมเพจโครงการ Water Works บน Facebook สามารถลงชื่อใช้แอปและร่วมสมทบเงินสนับสนุนตัวแทนโครงการในประเทศต่างๆ ได้โดยบริจาคขั้นต่ำวันละ 0.10 ยูโร ซึ่งความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก็เป็นประโยชน์ได้

ตัวแทนโครงการ Water Works มาจากชุมชนต่าง ๆ ในประเทศที่เขาดำเนินงาน พวกเขาคือบรรดาคุณแม่ คุณน้ำ คุณป้า พี่สาว น้องสาว และเพื่อน ๆ ที่รู้จักกันในชุมชนและสามารถพูดคุยกับสมาชิกในชุมชนถึงปัญหาที่สำคัญต่างๆ ได้อย่างดี เช่น ปัญหาด้านสุขภาพและสุขลักษณะ เป็นต้น ผ่านการมีส่วนร่วมกับโครงการ คนเหล่านี้จะได้รับรายได้ที่มั่นคงและได้รับการฝึกอบรมถึงเทคนิคการสื่อสารและปัญหาสุขภาพของท้องถิ่น ซึ่งเป็นการส่งเสริมผู้หญิงให้มีบทบาทมากยิ่งขึ้น

3. องค์การ SAVE THE CHILDREN: แคมเปญ EVERY ONE อีกหนึ่งในความมุ่งมั่นเพื่อการดำรงชีพที่ยั่งยืนของยูนิลีเวอร์ โครงการยูนิลีเวอร์ได้ร่วมมือกับองค์การ Save the Children เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของแม่และเด็กจำนวน 2 ล้านคนภายในปี 2559 โดยการส่งเสริมให้เกิดช่องทางเข้าถึงเจ้าหน้าที่อนามัย โภชนาการพื้นฐาน และวัคซีนที่จำเป็นต่อชีวิต

สร้างความก้าวหน้า ช่วยรักษาชีวิตผู้คน ปี 2554 โลกมีอัตราการเสียชีวิตของเด็กลดลงมากที่สุดเท่าที่เคยมีมา โดยลดลงถึง 700,000 คนภายในปีเดียว อัตราเด็กที่เสียชีวิตในช่วงปี 2533-2554 ลดลงทุกๆ ปีจนเหลือเพียง 5 ล้านคนอัตราที่ลดลงอย่างรวดเร็วนี้ยูนิลีเวอร์มาถึงจุดสำคัญในประวัติศาสตร์ของมนุษย์ พวกยูนิลีเวอร์อาจเป็นคนรุ่นแรกที่ทำให้จำนวนเด็กที่เสียชีวิตจากโรค

ท้องร่วงและโรคปอดบวมเป็นศูนย์ และจะไม่มีเด็กที่ต้องตายไปเพราะความอดอยาก หรือต้องเผชิญกับความหิวโห้ในชีวิต แต่ปัจจุบัน ยังคงมีเด็กที่เสียชีวิตถึง 7 ล้านคนในทุก ๆ ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากโรคที่ยูนิสเฟิร์วริรักษาหรือป้องกันอยู่แล้ว หรือเพียงเพราะพวกเขาไม่เพียงพอที่จะกินให้อิ่มท้อง

ช่องทางเข้าถึงเจ้าหน้าที่อนามัย เพื่อยุติความอยุติธรรมนี้ โครงการเพื่อสังคมของยูนิสเฟิร์วริงทุ่มเงินจำนวน 15 ล้านยูโรภายใน 3 ปี ให้กับแคมเปญระดับโลกที่ใหญ่ที่สุดขององค์การ Save the Children นั่นคือแคมเปญ EVERY ONE ในฐานะหนึ่งในพันธมิตรชั้นนำระดับโลก ยูนิสเฟิร์วกำลังทำงานร่วมกับองค์การ Save the Children ในการหยุดอัตราการเสียชีวิตที่ไม่จำเป็นของแม่และเด็กหลายล้านคน ยูนิสเฟิร์วได้ร่วมระบุประเทศสำคัญที่ต้องให้การช่วยเหลือ ได้แก่ บังคลาเทศ จีน ในจีเรีย และปากีสถาน เพื่อสนับสนุนช่องทางการเข้าถึงเจ้าหน้าที่อนามัยและเพื่อให้แน่ใจว่าการช่วยเหลือนี้ไปถึงเด็กที่ต้องการ ผ่านโครงการการปรับเปลี่ยนสุขภาพและโภชนาการ รวมถึงวัคซีนที่จำเป็นต่อชีวิต

ความร่วมมือนี้ก่อให้เกิดเวทีที่สร้างการสนับสนุนจากสาธารณชนและภาคการเมือง ยูนิสเฟิร์วจะร่วมกันทำงานเพื่อจัดการกับทุกอุปสรรคปัญหาในการดำรงชีวิตของเด็กและช่วยเร่งให้รุดหน้าไปเพื่อเด็ก ๆ อีกกว่าหลายล้านคนจะได้มีโอกาสเติบโตและพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ ยูนิสเฟิร์วยังต้องการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้คนทั่วโลกเข้าร่วมมีส่วนกับยูนิสเฟิร์วในโครงการต่าง ๆ ด้วย

นอกจากนี้ ยูนิสเฟิร์วยังให้ผู้บริโภคและผู้ค้าปลีกไอศกรีมวอลล์ ซึ่งเป็นหนึ่งในแบรนด์ระดับโลกที่ใหญ่ที่สุดของยูนิสเฟิร์วได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยจะนำความร่วมมือนี้ไปสู่ชีวิตและครัวเรือนของผู้คนผ่านผลิตภัณฑ์ในตลาดที่ยูนิสเฟิร์วคัดสรรจากทั่วโลกในปี 2556 และ 2557 ยูนิสเฟิร์วจะกระตุ้นให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงพันธกิจขององค์การ Save the Children มากขึ้นและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกับแคมเปญ EVERY ONE และบริจาคเพื่อสนับสนุนงานของ Save the Children ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับโลกได้ด้วย ไม่เพียงเท่านั้น โครงการเพื่อสังคมของยูนิสเฟิร์วยังทุ่มเทในการสนับสนุนโครงการจัดสรรเจ้าหน้าที่อนามัยเพื่อมนุษยธรรมขององค์การนี้เพื่อขยายการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพให้มากขึ้น เพื่อช่วยชีวิตเด็กอีกมากมายในภาวะฉุกเฉิน สุดท้ายนี้ ยูนิสเฟิร์วยังช่วยเหลืองานฉุกเฉินของ Save the Children ในพม่า โซมาเลีย และซีเรีย ยูนิสเฟิร์วให้การสนับสนุนทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเกิดภาวะฉุกเฉิน และตรวจสอบจนมั่นใจว่าเด็กที่ถูกกักตัวในภาวะฉุกเฉินเหล่านี้ได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่จำเป็นต่อเขา ทั้งหมดนี้คือความร่วมมือของยูนิสเฟิร์วที่จะช่วยองค์การ Save the Children ในการช่วยเหลือแม่และเด็กให้ถึง 2 ล้านคนภายในปี 2559 โดยบริจาคสมทบทุนจำนวนมากเพื่อยุติการเสียชีวิตโดยไม่จำเป็นของเด็ก นอกจากการสนับสนุนแคมเปญ EVERY ONE ระดับโลกแล้ว โครงการของยูนิสเฟิร์วยังระดมทุนให้กับโครงการในท้องถิ่นต่างๆ ขององค์การในประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ บอลิเวีย สาธารณรัฐโดมินิกัน

เฮติ ญี่ปุ่น และเปรู

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

“ยูนิลีเวอร์มีความก้าวหน้าในการลดอัตราการเสียชีวิตของเด็ก ๆ ที่ดีมากในช่วงปีนี้ สิ่งนี้สร้างแรงบันดาลใจให้กับยูนิลีเวอร์ที่จะเห็นว่า ยูนิลีเวอร์อาจเป็นคนที่ทำให้การเสียชีวิตของเด็ก เพราะโรคที่ป้องกันได้อย่างโรคท้องร่วงหรือโรคปอดบวมนั้นเป็นศูนย์ ความร่วมมือเพื่อการช่วยชีวิตกับยูนิลีเวอร์อาจเป็นสิ่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อช่วยขับเคลื่อนและเร่งให้อัตราดังกล่าวลดลงเร็วขึ้นอีก” Justin Forsyth กรรมการบริษัท องค์การ Save the Children สหราชอาณาจักร

4. องค์การยูนิเซฟ: สุขอนามัยถ้วนหน้า ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อการดำรงชีพอย่างยั่งยืน โครงการเพื่อสังคมของยูนิลีเวอร์จึงร่วมมือกับองค์การยูนิเซฟเพื่อช่วยคนหลายร้อยพันคนที่ขาดแคลนให้มีช่องทางเข้าถึงระบบสุขาภิบาลพื้นฐานที่ดีกว่า โดยเข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนโครงการ “แนวทางชุมชนสู่ระบบสุขาภิบาลรวม (CATS)” ขององค์การยูนิเซฟ

วิกฤตของระบบสุขาภิบาล การเข้าถึงระบบสุขาภิบาลเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง แต่ทุกวันนี้ ประชากรประมาณ 2,500 ล้านคนยังไม่สามารถเข้าถึงระบบสุขาภิบาลที่ดี และ 1,100 ล้านคนในกลุ่มนี้ขับถ่ายในที่สาธารณะ เมื่อไม่มีห้องน้ำ คนก็จำเป็นต้องขับถ่ายในที่โล่งแจ้ง ซึ่งเสี่ยงต่อการเป็นโรคที่ป้องกันได้ เช่น โรคท้องร่วงและอหิวาตกโรค รวมถึงโรคบิด โรคปอดบวม พยาธิในลำไส้ และภาวะขาดสารอาหาร เฉพาะ โรคที่เกี่ยวข้องกับระบบการขับถ่ายเพียงอย่างเดียวก็เป็นสาเหตุหลักอันดับสองของการเสียชีวิตในเด็กอายุต่ำกว่าห้าปีทั่วโลก เพราะถึงแม้ว่าสัดส่วนประชากรที่ขับถ่ายในที่โล่งแจ้งจะลดลง แต่ก็ไม่มีแนวโน้มว่าโลกจะบรรลุ “เป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ” ด้านสุขาภิบาลภายในปี 2558

ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ยกระดับการดำรงชีพ เพื่อสอดรับกับวิกฤตด้านสุขาภิบาลที่เกิดขึ้น ยูนิลีเวอร์และองค์การยูนิเซฟจึงร่วมกันช่วยสร้างช่องทางให้คนเข้าถึงระบบสุขาภิบาลพื้นฐาน และนับว่าเป็นการช่วยส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนในภาพรวมอีกด้วย นอกจากนี้ Domestos ผลิตภัณฑ์ชั้นนำของยูนิลีเวอร์เพื่อสุขลักษณะของห้องน้ำ ได้สนับสนุนความพยายามนี้ โดยให้ความรู้แก่ผู้บริโภคถึงวิกฤตของสุขาภิบาล ผ่านทางโครงการทางการตลาดที่เกี่ยวข้อง โครงการเพื่อสังคมของยูนิลีเวอร์และ Domestos ได้เข้ามาร่วมสนับสนุนแนวทาง CATS ขององค์การยูนิเซฟซึ่งมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้เกิดความต้องการด้านสุขอนามัยในระดับชุมชน ด้วยการสนับสนุนนี้ องค์การยูนิเซฟจะได้ขยายขอบเขตของ CATS ผ่านทางองค์ประกอบหลักสามประการ คือ จุดประกาย: เพื่อสร้างความต้องการใช้ห้องน้ำด้วยการขับเคลื่อนผ่านชุมชนให้ไปถึงจุดที่จะตระหนักได้ด้วยตนเองถึงสภาพของ การขับถ่ายในที่โล่งแจ้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม: ด้วยการห้ามขับถ่ายในที่โล่งแจ้งด้วยการให้เกิดสำนึกความรับผิดชอบและการคำนึงถึงผลกระทบต่อตนเองและต่อชุมชน การส่งเสริมการสุขาภิบาล: ด้วยการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกระแสหลักผ่านทางประชาสัมพันธ์และการสื่อสารในโรงเรียนและศูนย์อนามัยการสนับสนุนจากยูนิลีเวอร์และ Domestos จะส่งเสริมให้เป้าหมายของ CATS ในการรณรงค์ให้ชุมชนปลอดการขับถ่ายในที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ได้เห็นใบโฆษณาชิ้นนี้แล้ว กรุณาอย่าเผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก Domestos หรือยูนิลีเวอร์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาธารณสุขไปถึง 100% เพื่อให้เป็นชุมชนที่สมาชิกในครอบครัวรู้จักใช้ห้องน้ำและอุปกรณ์ในการล้างมือให้ถูกต้อง โดยในปีแรกของโครงการ ยูนิลีเวอร์ คาดว่า การสนับสนุนของยูนิลีเวอร์ต่อ CATS จะส่งผลต่อคนประมาณ 600,000 คนที่อาศัยในชุมชนที่มีการขับถ่ายในที่โล่งแจ้งในประเทศต่างๆ 9 ประเทศ อันได้แก่ แคมเบีย กาน่า นิการากัว ไนจีเรีย ปากีสถาน ฟิลิปปินส์ ชูดานใต้ ชูดาน และเวียดนาม “ยูนิเซฟรู้สึกตื่นเต้นเป็นอย่างมาก เพราะยูนิลีเวอร์กำลังช่วยให้ชุมชนที่ขาดแคลนที่สุดในโลก 2-3 แห่ง ได้เข้าถึงระบบสุขาภิบาลที่ดีกว่า โดยหลักการพื้นฐานแล้ว การลงทุนเพื่อระบบสุขาภิบาลคือ การลงทุนเพื่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ นี่เป็นความร่วมมือที่นำความหวัง ซึ่งพร้อมด้วยศักยภาพมากมายที่จะส่งผลให้สำเร็จ เพราะยูนิลีเวอร์ได้นำเอาทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญหลักของยูนิลีเวอร์เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาดังกล่าว” Geeta Rao Gupta ตัวแทนผู้อำนวยการบริหาร องค์การยูนิเซฟ”

รายงานความคืบหน้า ภายในเวลาไม่ถึงหนึ่งปี องค์การยูนิเซฟได้รุดหน้าไปหลายก้าวในการช่วยยกระดับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนผ่านแนวทาง CATS ด้วยแรงสนับสนุนจาก ยูนิลีเวอร์ และ Domestos ทั้งนี้มีกิจกรรมและความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องล่าสุดบางส่วน ดังต่อไปนี้

1. การร่วมมือกับรัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ทำให้ยูนิลีเวอร์ได้รับการสนับสนุนในการสร้างศูนย์อนามัยและผู้มีความสามารถในระดับชุมชนสำหรับโครงการด้านระบบสุขาภิบาล ตัวอย่างเช่น ในเวียดนาม ตัวแทนชุมชนและรัฐบาลท้องถิ่น 600 คน เข้ารับการฝึกอบรมวิธีดำเนินโครงการด้านระบบสุขาภิบาลในชุมชนและโรงเรียน ในชูดาน สมาชิกคณะกรรมการหมู่บ้านกว่า 200 คน รับการฝึกอบรมวิธีปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบสุขาภิบาลและอุปกรณ์ระบบน้ำ

2. ในทั้งหมด 9 ประเทศ หมู่บ้านต่าง ๆ กว่าหนึ่งพันหมู่บ้านได้เริ่ม “จุดประกาย” โดยใช้เทคนิคที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างการขับถ่ายในที่โล่งแจ้งและการติดเชื้อ โรคต่าง ๆ รวมถึงกระตุ้นให้ชุมชนลงมือปรับเปลี่ยนจริง ผลปรากฏว่า ปัจจุบัน 78 หมู่บ้านในกาน่าได้ประกาศเป็นที่ปลอดการขับถ่ายในที่สาธารณะแล้ว ขณะที่แคมเบียมี 100 หมู่บ้านที่ไม่มีการขับถ่ายในที่แจ้งอีกต่อไป ส่วนชูดานได้นั้นเคยมีการเฉลิมฉลองสำหรับหมู่บ้านที่ปลอดการขับถ่ายในที่แจ้งครั้งแรกไปเมื่อปี 2555 และกำลังขยายขอบเขตโครงการไปได้อย่างดี

3. เด็กนักเรียนเข้าถึงอุปกรณ์ในระบบสุขาภิบาล แหล่งน้ำดื่มที่ปลอดภัย และความสะอาดมากยิ่งขึ้นในประเทศกาน่า นิการากัว และชูดาน

4. ความพยายามที่จะสร้างศักยภาพของคนในท้องถิ่นให้สามารถจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการด้านสุขอนามัยในแคมเบีย ปากีสถาน ฟิลิปปินส์ ชูดานใต้ ชูดาน และเวียดนามกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ อาทิ ช่างก่อสร้างในชุมชนประเทศแคมเบีย 150 คนรับการอบรมให้สร้างห้องน้ำด้วยอิฐ ที่ปากีสถานมีการสร้างศูนย์การค้าสำหรับแบบแปลนระบบสุขาภิบาล โดยมีตัวอย่างห้องน้ำเกือบ 8,000 แบบ (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.7 นโยบายของบริษัทยูนิลีเวอร์

บริษัทยูนิลีเวอร์มีนโยบาย ได้แก่ การมุ่งเน้นสร้างค่านิยมของตัวผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนสุขภาพที่ดีของผู้บริโภค และการพัฒนาในสุขภาพและโภชนาการของตัวผลิตภัณฑ์ โดยมีรายละเอียดและสาระสำคัญ ดังนี้

1. มุ่งเน้นสร้างค่านิยมของตัวผลิตภัณฑ์ บริษัทยูนิลีเวอร์มีการมุ่งเน้นสร้างค่านิยมของตัวผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ถูกกำหนดด้วยค่านิยมของผู้บริโภคควบคู่ไปกับความต้องการที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานการดำเนินชีวิต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้วยการสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะชวนมองและความรู้สึกดีเมื่อผู้บริโภคได้ใช้ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนจนถึงเรื่องค่านิยมในตัวผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมในกลุ่มวัยรุ่นและคนทำงาน บริษัทยูนิลีเวอร์จึงมีนโยบายอย่างมุ่งมั่นที่จะสร้างค่านิยมดังกล่าวให้เข้าถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค

2. การสนับสนุนสุขภาพที่ดี บริษัทยูนิลีเวอร์มีนโยบายที่สร้างสรรค์และส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีด้วยการกำหนดนโยบายที่มีส่วนช่วยดึงดูดผู้บริโภคให้หันมาสนใจที่จะดูแลสุขภาพมากขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ยูนิลีเวอร์มีนโยบายด้านการพัฒนาการตลาดให้เป็นผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนไทยได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากประสบความสำเร็จจะทำให้นโยบายด้านการพัฒนาการตลาดนี้สอดคล้องกับเป้าหมายของยูนิลีเวอร์ระดับโลกที่จะเติบโตทางธุรกิจไปพร้อมกับสุขภาพที่ดีของผู้บริโภค

3. สุขภาพและโภชนาการ สำหรับด้านสุขภาพและโภชนาการนับเป็นนโยบายหลักที่ยูนิลีเวอร์มุ่งเน้นพัฒนาในเรื่องสุขภาพและความสะอาดของตัวผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างทัศนคติในเชิงบวกจากผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลต่อสังคมโดยรวมที่มีสุขภาพดีและโภชนาการที่ดีตามไปด้วย จึงนับว่าเป็นนโยบายที่ยูนิลีเวอร์มุ่งมั่นดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดหลายสิบปี

จากการศึกษานโยบายของบริษัทยูนิลีเวอร์ พบว่า บริษัท ยูนิลีเวอร์มีนโยบายหลัก 3 ประการ ได้แก่ มุ่งเน้นการสร้างค่านิยมของตัวผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนสุขภาพที่ดี และการสุขภาพและโภชนาการที่ดีสำหรับผู้บริโภค นับเป็นนโยบายหลักของบริษัทที่มุ่งเน้นในการพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดหลายสิบปี (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

### 3.8 กลยุทธ์ของบริษัทยูนิลีเวอร์

จากการสร้างและพัฒนาตลาดในแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์ ผสานกับนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างยั่งยืนและให้ผลตอบแทนในปีที่ผ่านมาถือว่าบริษัทยูนิลีเวอร์ประสบความสำเร็จในกลุ่มสินค้าอุปโภคและบริโภคได้อย่างงดงาม ซึ่งที่มีของความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังกล่าวนี้ ก็มาจากกลยุทธ์ของบริษัทยูนิลีเวอร์ อันประกอบด้วยไป มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ส่วนบุคคล มุ่งส่งเสริมธุรกิจผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน มุ่งพัฒนากลุ่มผลิตภัณฑ์สินค้าไอศกรีม และ มุ่งมั่น และวางแผนการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน ซึ่งสรุปสาระสำคัญของกลยุทธ์บริษัทยูนิลีเวอร์ได้ ดังนี้

1. มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ส่วนบุคคล บริษัทยูนิลีเวอร์ได้มุ่งพัฒนากลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในครัวเรือน กลุ่มผลิตภัณฑ์อาหารและไอศกรีม ซึ่งบริษัทได้มีการวางแผนและพัฒนา ตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2. มุ่งส่งเสริมธุรกิจผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน บริษัทยูนิลีเวอร์ได้มุ่งพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารและไอศกรีม โดยได้เปิดเผยถึงความสำเร็จของกลุ่มผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ในครัวเรือนว่า เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเติบโตของธุรกิจ นั่นคือ การสร้างมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจในตัวผลิตภัณฑ์ จนบริษัทได้ยึดกลยุทธ์ดังกล่าวนี้เป็นกลยุทธ์หลักในการส่งเสริมธุรกิจทุกประเภทในเครือ ทั้งผลิตภัณฑ์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

3. มุ่งพัฒนากลุ่มผลิตภัณฑ์สินค้า ไอศกรีม โดยเน้นสร้างความโดดเด่น บริษัทยูนิลีเวอร์มีปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จคือตัวผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภครู้จักกันดี นั่นคือ ไอศกรีมเม็กนัม นั่นเอง จากการผลิตของไอศกรีมเม็กนัมมีการปรับปรุงใหม่ โดยการเปลี่ยนมาใช้ช็อกโกแลตเบลเยียม เป็นการสร้างความโดดเด่นจากตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้ได้รับความนิยมสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ใหญ่ที่เคยบริโภคไอศกรีมน้อย ไอศกรีมเม็กนัมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว นับเป็นอีกกลยุทธ์ทางการตลาดของยูนิลีเวอร์

4. มุ่งมั่นและวางแผนการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน จากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในปี 2553 ที่ผ่านมา บริษัทยูนิลีเวอร์มีความมุ่งมั่นและวางแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยหนึ่งในเจตนารมณ์ที่มีความท้าทายมากที่สุดขององค์กร คือ การช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต สุขภาพ และความเป็นอยู่ของผู้บริโภคมากกว่า 1 พันล้านคน ทั่วโลก และเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของยูนิลีเวอร์ได้รับเข้าถึงผู้ผลิต ทั่วโลกและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของ สุขภาพ และความเป็นอยู่ของผู้บริโภคที่ดียิ่งขึ้น (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

จากการศึกษากลยุทธ์ของบริษัท ยูนิลีเวอร์ พบว่า กลยุทธ์การมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ส่วนบุคคล กลยุทธ์มุ่งส่งเสริมธุรกิจผลิตภัณฑ์ในครัวเรือน กลยุทธ์มุ่งพัฒนากลุ่มผลิตภัณฑ์สินค้า ไอศกรีม และกลยุทธ์มุ่งมั่นและวางแผนการดำเนินชีวิตอย่างยั่งยืน บริษัทยูนิลีเวอร์ยังมีเจตนารมณ์ที่จะพัฒนากลยุทธ์ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดยการขับเคลื่อนองค์กรและบุคลากรทุกคนภายในองค์กร ด้วยนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อความสำเร็จของบริษัทยูนิลีเวอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.9 แผนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัท

แผนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของบริษัทยูนิลีเวอร์ หลักสำคัญแล้วจะมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยมุ่งเจาะตลาดด้วยการสื่อสารผ่านบุคลากรที่ทุ่มเทและมุ่งมั่นปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเก็บข้อมูลบุคลากรอย่างต่อเนื่อง บริษัทยูนิลีเวอร์มีการเก็บข้อมูลบุคลากรและการวิจัยพัฒนาการคาดการณ์อนาคตที่กำลังจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี องค์กรแห่งนี้มีจิตวิสัยวัฒนธรรมแห่งการมุ่งสู่ความสำเร็จสูง และมีเป้าหมายให้ต้องเคลื่อนไปตลอดเวลาการทำงานจะอยู่ในแวดล้อมของบุคลากรที่ทุ่มเทกับการทำงานเต็มประสิทธิภาพ และใส่ใจลูกค้าตามนโยบายของบริษัทยูนิลีเวอร์

2. แผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาบุคลากรถือเป็นภารกิจหลัก ที่ต้องทำควบคู่ไปกับการเติบโตของธุรกิจ เนื่องจากบริษัทยูนิลีเวอร์มีการคัดบุคลากรระดับหัวหน้าตั้งแต่แรกเข้ามาทำงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญลำดับแรกของการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพราะบริษัทยูนิลีเวอร์ได้การยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานสูงในสายตาของบุคคลภายนอก ฉะนั้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีศักยภาพสูงจะส่งผลดีให้กับภาพลักษณ์ของบริษัทมากยิ่งขึ้น

3. การสื่อสารการตลาดด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ สำหรับในประเทศไทยบริษัทยูนิลีเวอร์ ดำเนินการมานานถึง 80 ปี เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าแบรนด์ชั้นนำมากมาย ไม่ว่าจะเป็น บริส โอโม ออลดี ซัน ไคด์ คอมฟอร์ท ลักส์ วาสลิน ซิตร้า เคลียร์ โทนีแอนด์กายเทรซาม่า พอนด์ แอ็กซ์ เรโซนา โคลสอัพ คนอร์ วอลท์ เบสท์ฟู้ดส์ ลิปตันและอวียองซ์ ล้วนเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากการตลาดที่เข้าถึงผู้บริโภค แต่กว่าจะมาถึงจุดนี้ได้ บริษัทยูนิลีเวอร์มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพด้วยการเน้นการสื่อสารการตลาดด้วยทีมงานบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความก้าวหน้าตามเทคโนโลยีอยู่เสมอ โดยมีแผนการทำวิจัยตลาดอย่างต่อเนื่อง มีแผนงานการวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของตลาดในอนาคต จึงทำให้ยูนิลีเวอร์มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

จากการศึกษาแผนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร พบว่า ยูนิลีเวอร์มีการเก็บข้อมูลบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตัวบุคลากรในองค์กรให้พร้อมกับความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ยูนิลีเวอร์ยังมีแผนพัฒนาบุคลากรที่ผ่านการทำวิจัยและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับยุคสมัย พร้อมกับการมุ่งสร้างการสื่อสารการตลาดด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ

### 3.10 กรอบการทำงานของบริษัทยูนิลีเวอร์

กรอบการทำงานของยูนิลีเวอร์ มีการพัฒนาบุคลากรจากภายในองค์กรเป็นหลักสำคัญ โดยบริษัทเข้าใจถึงการขับเคลื่อนองค์กรที่ต้องเริ่มจากภายในออกสู่ภายนอก เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ โดยหลักสำคัญแล้ว ยูนิลีเวอร์มีกรอบการทำงาน 2 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมเรื่องความนับถือภายในองค์กร และการสร้างความหลากหลายของพฤติกรรมภายในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ส่งเสริมเรื่องความนับถือภายในองค์กร ยูนิลีเวอร์มีความปรารถนาอันแรงกล้าในเรื่องความหลากหลายความแตกต่างของบุคลากร แต่สิ่งนี้ไม่ได้หมายถึงความแตกต่างระหว่างเพศหรือความหลากหลายทางเชื้อชาติ แต่หมายถึงความหลากหลายของบุคลากรที่ไม่เหมือนกันและมีความคิดที่แตกต่างกัน ดังนั้น ยูนิลีเวอร์จึงมีการสร้างกรอบการทำงานที่ส่งเสริมการเคารพความคิดเห็นระหว่างกัน มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร มีการร่วมพิจารณาปัญหาและเปิดโอกาสให้เสนอแนะหนทางแก้ไขจากทุกฝ่าย ด้วยยูนิลีเวอร์เข้าใจว่าบุคคลย่อมมีความแตกต่าง แต่จะทำอย่างไรให้ความต่างนั้นเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรมากที่สุด กรอบการทำงานที่ส่งเสริมการเคารพความคิดเห็นระหว่างกันนี้จึงเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อกำหนดให้แต่ละฝ่ายมีความเคารพซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะฝ่ายบริหารหรือฝ่ายพนักงานภายในองค์กรยูนิลีเวอร์

2. สร้างความหลากหลายของพฤติกรรมภายในองค์กร ความหลากหลายของพฤติกรรมแบบต่าง ๆ และวิธีการเข้าถึงของแต่ละคนภายใต้วัฒนธรรมองค์กรของยูนิลีเวอร์ นับเป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้ทุกคนนับถือซึ่งกันและกัน และยูนิลีเวอร์ยังเคารพและผู้ที่อยู่ภายนอกองค์กรด้วย นั่นคือ ผู้บริโภค ยูนิลีเวอร์จึงนับเป็นบริษัทที่สนับสนุนการเคารพความเท่าเทียม ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้บริโภคด้วยการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพเหมาะสม จนสามารถสร้างความยอมรับจากผู้บริโภคได้มาอย่างยาวนาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จเหล่านี้มาจากการมุ่งสร้างความหลากหลายของพฤติกรรมภายในองค์กรด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ด้วยความกระตือรือร้น เพราะ ยูนิลีเวอร์ตระหนักถึงศักยภาพของแต่ละบุคคลว่ามีไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นการเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ภายในพฤติกรรมที่หลากหลาย จะทำให้การนำศักยภาพแต่ละบุคคลออกมาได้อย่างสร้างสรรค์แตกต่าง และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในที่สุด (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด, 2556)

จากการศึกษากรอบการทำงานของยูนิลีเวอร์ที่มีการส่งเสริมเรื่องความนับถือภายในองค์กร และการสร้างความหลากหลายของพฤติกรรมภายในองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ยูนิลีเวอร์ ให้ความสำคัญกับการสร้างความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน นับเป็นกรอบที่จะสร้างความสามัคคีให้กับองค์กร โดยยูนิลีเวอร์เข้าใจถึงความหลากหลายของบุคลากรที่มีอยู่มากมาย จึงมีการสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรอบการทำงานเป็นทีมงานที่ต่างรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้แต่ละบุคคลแสดงความสามารถตามที่ตนเองเชี่ยวชาญ โดยมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ทางการทำงานเป็นหลักสำคัญ

### 3.11 การสร้างความผูกพันของบริษัทยูนิลีเวอร์

ยูนิลีเวอร์มีแนวทางสร้างความผูกพันภายในองค์กร โดยยึดหลักการสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การสร้างความความเติบโตให้กับพนักงาน โดยการพัฒนาบุคลากรของยูนิลีเวอร์ ซึ่งยูนิลีเวอร์นั้นเข้าใจถึงโอกาสของพนักงานทุกคนว่าไม่ใช่เพียงส่วนหนึ่งของธุรกิจ แต่เป็นคนสำคัญที่ทำให้ยูนิลีเวอร์เป็นยูนิลีเวอร์ในทุกวันนี้ ดังนั้นยูนิลีเวอร์ส่งเสริมให้เติมเต็มทางด้านอาชีพ ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงาน ความสามารถในการทุ่มเทอย่างเท่าเทียมกันในฐานะส่วนหนึ่งของพนักงานที่มีความหลากหลาย ทั้งหมดนี้คือประเด็นที่ยูนิลีเวอร์ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ๆ เพราะหัวใจของธุรกิจ อยู่ที่บุคลากรของยูนิลีเวอร์ เพราะถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำธุรกิจของยูนิลีเวอร์ พนักงานของยูนิลีเวอร์จึงเป็นเสมือนหัวใจสำคัญของทุกสิ่งที่ยูนิลีเวอร์ทำ

ยูนิลีเวอร์เติบโตขึ้นในฐานะบริษัทด้วยการสร้างความเติบโตให้กับพนักงาน นี่คือเบื้องหลังของความพยายามในการเติมเต็มให้กับคนของยูนิลีเวอร์และทำให้พวกเขาทุ่มเทกับการทำงาน และยังเป็นเหตุผลว่าทำไมยูนิลีเวอร์จึงให้ความสนใจกับพนักงานของยูนิลีเวอร์ทั่วโลก รวมทั้งจัดสำรวจความคิดเห็นของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงทิศทางของธุรกิจของยูนิลีเวอร์ในอนาคต

1. การสร้างความเติบโตให้กับพนักงาน ความหลากหลายในโลกสมัยใหม่ มีหลายองค์ประกอบที่ทำให้การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์สำหรับผู้บริโภคเกิดการยอมรับในตัวผลิตภัณฑ์ จนบริษัทประสบความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ดีสำหรับผู้บริโภค ด้วยมาจากการสร้างความเติบโตให้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาความสามารถอยู่เสมอ เนื่องจากหากพนักงานมีแรงจูงใจในหน้าที่การงานแล้วจะส่งผลให้ทั้งผลิตภัณฑ์และองค์กรแข็งแกร่ง สามารถสู้กับการแข่งขันและสงครามราคาที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ด้วยปัจจัยสำคัญที่ทำให้ยูนิลีเวอร์ประสบความสำเร็จได้อย่างทุกวันนี้ก็ด้วยมาจากการสร้างความเติบโตให้กับพนักงานภายในองค์กรให้มีความกระตือรือร้นและพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อีกทั้งยูนิลีเวอร์ยังมีการจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งเหมาะสมกับศักยภาพที่มีอยู่อีกด้วย

2. สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงาน ยูนิลีเวอร์เล็งเห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้น กรอบการทำงานระหว่างองค์กรกับพนักงานของยูนิลีเวอร์ จึงมุ่งสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงานกับตัวพนักงาน เพราะยูนิลีเวอร์เชื่อว่าการสร้างความสมดุลของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของยูนิลีเวอร์ กรุณาอย่าเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่างชีวิตการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี จะทำให้พนักงานมีความสมดุลกับการใช้ชีวิต อันจะส่งผลให้การทำงานราบรื่นอันเป็นผลมาจากการสร้างความสมดุลนี้

3. ส่งเสริมการพัฒนาความสามารถและการทุ่มเทอย่างเท่าเทียมกันในฐานะส่วนหนึ่งของพนักงานที่มีความหลากหลาย นอกจากการสร้างความเติบโตให้กับพนักงาน และสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงานแล้ว ยูนิลีเวอร์ยังส่งเสริมการพัฒนาความสามารถและการทุ่มเทอย่างเท่าเทียมกันในฐานะส่วนหนึ่งของพนักงานที่มีความหลากหลาย ด้วยขอบเขตของลักษณะงาน ที่ปฏิบัติที่จะมีการกำหนดอย่างชัดเจน แต่ละตำแหน่งและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ จึงทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในฐานะพนักงานที่รับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แม้จะมีความหลากหลายในองค์กรและทีมงาน แต่บุคลากรของยูนิลีเวอร์ก็มีหน้าที่ที่รับผิดชอบที่เหมาะสมกับความสามารถ พร้อมทั้งมีระบบการส่งเสริมการพัฒนาความสามารถ โดยประเมินจากความทุ่มเทและผลลัพธ์ของงานที่ปรากฏออกมาอีกด้วย (บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด. 2556)

จากการศึกษาการสร้างความผูกพันในองค์กรของยูนิลีเวอร์ ทำให้ผู้วิจัยพบว่ายูนิลีเวอร์นั้นเข้าใจถึงโอกาสของพนักงานทุกคนว่าไม่ใช่เพียงส่วนหนึ่งของธุรกิจ แต่เป็นคนสำคัญที่ทำให้ยูนิลีเวอร์เป็นยูนิลีเวอร์ในทุกวันนี้ ดังนั้นยูนิลีเวอร์จึงมีการส่งเสริมให้เต็มเต็มทางด้านอาชีพ ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและหน้าที่การงาน สนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานและมีการทุ่มเทอย่างเท่าเทียมกันในฐานะส่วนหนึ่งของพนักงานที่มีความหลากหลาย ทั้งหมดนี้คือประเด็นที่ยูนิลีเวอร์ให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการที่เข้าใจพนักงานอย่างเท่าเทียมนั่นเอง

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด มีผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

4.3 ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กร กับข้อมูลทั่วไปของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

4.6 อภิปรายผล

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 เนื่องจากพื้นฐานร่างกายที่มีความแข็งแรงสามารถทำงานรายวันได้ตลอดและสะดวกต่อการทำงานหน้าที่ที่ต้องใช้พละกำลัง ซึ่งมีมากกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 4.1)

#### ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	158	55.2
หญิง	128	44.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.1.2 อายุ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เนื่องจากช่วงอายุ 31-40 ปี เป็นวัยทำงานเพื่อสร้างฐานะ อีกทั้งช่วงอายุนี้สามารถหารายได้ด้วยตนเอง จึงทำให้ช่วงอายุนี้มีปริมาณการใช้แรงงานมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ (ตารางที่ 4.2)

#### 4.1.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา 1-3 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 และ 7-9 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ทั้งนี้เป็นผลมาจากช่วงวิกฤตของเศรษฐกิจทำให้เกิดภาวะการตกงานมากเป็นประวัติการณ์ อีกทั้งยังมีสภาวะทางการเมืองและเศรษฐกิจที่ไม่ค่อยจะสู้ดี จึงทำให้พนักงานรายวันบางส่วนทำงานมาตั้งแต่ช่วงปลายปี 2540 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน เนื่องจากไม่สามารถหางานใหม่ได้ และงานสมัยปัจจุบันนี้หายากมากกว่าสมัยก่อนอย่างมาก ทั้งยังมีการแข่งขันด้านการทำงานสูงอีกด้วย (ตารางที่ 4.3)

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 เนื่องจากพนักงานรายวันส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาที่บ่่างตงานหรือยังหางานทำไม่ได้ จึงทำให้พนักงานรายวันส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ไม่สูงมากนัก (ตารางที่ 4.4)

#### 4.1.5 สายงานที่สังกัด

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสายงานที่สังกัดอยู่ NTR Plant (ผงซักฟอกสูตรเข้มข้น) จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา NSD Plant (ผงซักฟอกสูตรธรรมดา) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ SP (Soap Plant) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.2** ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	78	27.3
21-30 ปี	102	35.7
31-40 ปี	38	13.3
41-55 ปี	38	13.3
56 ปี ขึ้นไป	30	10.5
รวม	286	100.0

**ตารางที่ 4.3** ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3 ปี	117	40.9
4-6 ปี	147	51.4
7-9 ปี	22	7.7
รวม	286	100.0

**ตารางที่ 4.4** ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	26.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	123	43.0
อนุปริญญา/ปวส.	64	22.4
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	23	8.0
รวม	286	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.5 ค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามสายงานที่สังกัด

สายงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
HCL (Home care Liquid plant)	17	5.9
CO (Cosmetic Plant)	46	16.1
SP (Soap Plant)	12	4.2
PCL (Personal Care Liquid Plant)	24	8.4
NTR Plant (ผงซักฟอกสูตรเข้มข้น)	78	27.3
NSD Plant (ผงซักฟอกสูตรธรรมดา)	60	21.0
Sulphonation (ผลิต Raw Material ส่งให้แต่ละ Plant)	18	6.3
IC (Ice cream)	31	10.8
รวม	286	100.0

## 4.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

### 4.2.1 ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมา มีสวัสดิการที่ได้รับ เป็นที่น่าพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานระดับเดียวกันในบริษัทอื่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีการปรับเงินเดือนในแต่ละปี เป็นที่น่าพอใจตามที่คาดหวังไว้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ตารางที่ 4.6)

### 4.2.2 ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีบริษัทสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้ และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมา มีบริษัทให้ความเสมอภาคในการให้โอกาสพนักงานได้ก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และมีการพิจารณาตามเนื้องาน แล้ว ท่านต้องรับผิดชอบงานตั้งแต่หน้าที่ประจำ ไปจนถึงเบ็ดเตล็ด เล็ก ๆ น้อย ๆ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ตารางที่ 4.7)

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน

ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	4.46	มาก
สวัสดิการที่ได้รับ เป็นที่น่าพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานระดับเดียวกันในบริษัทอื่น	4.32	มาก
การปรับเงินเดือนในแต่ละปี เป็นที่น่าพอใจตามที่คาดหวังไว้	4.12	มาก
การดำเนินงานด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบริษัท เช่น การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล เบี้ยเลี้ยงเดินทาง และอื่น ๆ มีความสะดวกรวดเร็วดี	4.19	มาก
ระบบการจ่ายเงินเดือน และค่าตอบแทนของบริษัทดีกว่าบริษัทอื่น ในธุรกิจประเภทเดียวกัน (ผลิตภัณฑ์จักรยานยนต์)	4.17	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	มาก

#### 4.2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน รายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานเห็นว่าบริษัท มีระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างเป็นธรรมและมีประโยชน์ และการทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้พนักงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน ท่านมีความก้าวหน้า หรือประสบความสำเร็จในตำแหน่ง อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และพนักงานไม่เคยได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ตารางที่ 4.8)

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ

ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านได้ใช้ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้	4.19	มาก
พิจารณาตามเนื้องานแล้ว ท่านต้องรับผิดชอบงานตั้งแต่หน้าที่ประจำ ไปจนถึงเบ็ดเตล็ด เล็ก ๆ น้อย ๆ	4.11	มาก
งานชิ้นสำคัญ ๆ ผู้บังคับบัญชามักมอบหมายให้ท่านเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติ	4.29	มาก
ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ไม่มีส่วน ได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ไม่ว่าผลงานนั้นจะดีหรือไม่ก็ตาม	4.41	มาก
ท่านได้รับการส่งเสริม ผลักดัน เรียนรู้เทคนิคใหม่ ๆ เพื่อมาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ	4.44	มาก
บริษัทสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้ และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน	4.56	มากที่สุด
ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายที่ขอขยายความรับผิดชอบมากขึ้น และสูงขึ้น	4.35	มาก
บริษัทให้ความเสมอภาคในการให้โอกาสพนักงานได้ก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถที่มีอยู่	4.55	มากที่สุด
ท่านคิดว่าการทำงานอยู่กับบริษัทต่อไป จะทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น	4.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>มาก</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านไม่เคยได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด	4.50	มาก
ถ้าหากท่านปฏิบัติงานอยู่นาน ๆ ท่านคิดว่าท่านเห็นบุคคลหนึ่งที่มีแนวโน้มที่จะได้รับการผลักดัน ให้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงาน	4.55	มากที่สุด
เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน ท่านมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในตำแหน่ง	4.56	มากที่สุด
โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และได้รับการพัฒนาจากหน่วยงาน อยู่ในระดับที่ท่านพอใจ	4.55	มากที่สุด
ท่านเห็นว่าบริษัทมีระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม และมีประโยชน์	4.60	มากที่สุด
การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายของท่าน	4.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	มากที่สุด

#### 4.2.4 ด้านสังคมสัมพันธ์

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีผู้บริหารของบริษัทให้เกียรติพนักงานทุกคนโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาเมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และบริษัทมีบรรยากาศที่เป็นกันเองในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ตารางที่ 4.9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านสังคมสัมพันธ์

ด้านสังคมสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
บ่อยครั้งที่ท่านมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	4.55	มากที่สุด
บริษัทมีบรรยากาศที่เป็นกันเองในการทำงาน	4.50	มาก
มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันหลายฝ่าย ภายในหน่วยงานของท่าน	4.59	มากที่สุด
เมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ	4.60	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านเสมอ	4.58	มากที่สุด
ผู้บริหารของบริษัทพยายามที่จะเข้าใจ และใส่ใจต่อพนักงานอย่างทั่วถึง	4.57	มากที่สุด
ผู้บริหารของบริษัทให้เกียรติพนักงานทุกคน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง	4.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58	มากที่สุด

#### 4.2.5 ด้านลักษณะการบริการ

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่พนักงานเต็มที่ ในการตัดสินใจ/ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้วามดูแลรับผิดชอบของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาผู้บังคับบัญชาพยายามสร้างแรงจูงใจ และชื่นชมผลงานของพนักงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และผู้บังคับบัญชาให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และคำแนะนำเพื่อการปรับปรุง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (ตารางที่ 4.10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านลักษณะการบริการ

ด้านลักษณะการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
รูปแบบการสั่งงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซับซ้อน	4.54	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่ท่านเต็มที่ ในการตัดสินใจ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ความดูแลรับผิดชอบของท่าน	4.57	มากที่สุด
เมื่อมีปัญหา หรือมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ท่านมักได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	4.55	มากที่สุด
ท่านได้รับการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ หรือปฏิบัติงานอื่น ๆ อย่างยุติธรรมและทัดเทียมกับผู้อื่น	4.51	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และคำแนะนำเพื่อการปรับปรุง	4.50	มาก
ผู้บังคับบัญชาพยายามสร้างแรงจูงใจ และชื่นชมผลงานของพนักงาน	4.56	มากที่สุด
ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	มากที่สุด

#### 4.2.6 ด้านภาวะอิสระจากงาน

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสติก จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าบ่อยครั้งมากที่สุดที่ท่านจะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องมาทำงานในวันหยุด และกฎระเบียบในหน่วยงาน เป็นตัวจำกัดวิธีปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีผู้คอยควบคุม ตรวจสอบอย่างใกล้ชิด และพนักงานมีเวลาสำหรับพักผ่อนอย่างเพียงพอที่บ้านหลังเลิกงาน หรือวันหยุดเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และพนักงานมีอิสระอย่างมากต่อการตัดสินใจในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (ตารางที่ 4.11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านภาวะอิสระจากงาน

ด้านภาวะอิสระจากงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
การปฏิบัติงานของท่านไม่มีผู้คอยควบคุม ตรวจสอบอย่างใกล้ชิด	4.57	มากที่สุด
แม้นอกเวลางานท่านยังกังวล และเครียดกับงานที่ต้องรับผิดชอบ	4.56	มากที่สุด
บ่อยครั้งมากที่ท่านจะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องมาทำงานในวันหยุด	4.58	มากที่สุด
ท่านมีเวลาสำหรับพักผ่อนอย่างเพียงพอที่บ้านหลังเลิกงาน หรือวันหยุดเสมอ	4.57	มากที่สุด
ชีวิตครอบครัวและงาน ไม่เป็นอุปสรรคต่อกัน	4.53	มากที่สุด
ท่านมีอิสระอย่างมากต่อการตัดสินใจในการทำงาน	4.51	มากที่สุด
กฎระเบียบในหน่วยงาน เป็นตัวจำกัดวิธีปฏิบัติงานของท่าน	4.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.55	มากที่สุด

#### 4.2.7 ด้านความภูมิใจในองค์กร

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โซลคิง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานกับบริษัท อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาพนักงานชอบงานที่ทำอยู่ และมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และการทำงานกับบริษัทที่มีความมั่นคงดี อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ตารางที่ 4.12)

#### 4.2.8 ด้านการประจักษ์ตน

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โซลคิง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานมีส่วนทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามแผนงานที่กำหนดไว้และพนักงานได้มีโอกาส และใช้โอกาสนี้มีเอกสารเป็นเอกสารทส่งงานไวสำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปเผยแพร่บนสื่อโซเชียลมีเดีย  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และเมื่อบริษัทประสบความสำเร็จ พนักงานก็จะรู้สึกประสบความสำเร็จไปด้วยและทุกวันนี้พนักงานคิดว่าพนักงานประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานแล้ว เมื่อเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ตารางที่ 4.13)

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านความภูมิใจในองค์กร

ด้านความภูมิใจในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่า ท่านเป็นพนักงานของบริษัทไทยยามาฮา จำกัด	4.56	มากที่สุด
การทำงานกับบริษัทมีความมั่นคงดี	4.55	มากที่สุด
ท่านชอบงานที่ทำอยู่ และมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก	4.58	มากที่สุด
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานกับบริษัท	4.66	มากที่สุด
ท่านรู้สึกภูมิใจในความสามารถของผู้บริหาร ที่นำพาบริษัทไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ	4.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านการประจักษ์ตน

ด้านการประจักษ์ตน	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านมีส่วนทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือตามแผนงานที่กำหนดไว้	4.55	มากที่สุด
เมื่อบริษัทประสบความสำเร็จ ท่านก็จะรู้สึกประสบความสำเร็จไปด้วย	4.53	มากที่สุด
ท่านได้มีโอกาส และใช้โอกาสที่มีอยู่ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา	4.55	มากที่สุด
ทุกวันนี้ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานแล้ว เมื่อเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน	4.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 4.3 ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

#### 4.3.1 ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าบ่อยครั้งในการปฏิบัติงาน พนักงาน คิดเสมอว่าพนักงานเป็นเจ้าของ หรือเป็นตัวแทนบริษัท อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาพนักงานพอใจในนโยบาย แนวคิด และวิธีปฏิบัติงานของบริษัท และพนักงานมีความผูกพันทางใจกับบริษัทจนไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะมีโอกาสที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และสำหรับพนักงานแล้ว บริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดีที่สุดตลอดระยะเวลาชีวิตการทำงานที่ผ่านมา อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานจำแนกตาม ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
นโยบายเป้าหมายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.57	มากที่สุด
ท่านพอใจในนโยบาย แนวคิด และวิธีปฏิบัติงานของบริษัท	4.59	มากที่สุด
บ่อยครั้งในการปฏิบัติงาน ท่านคิดเสมอว่าท่านเป็นเจ้าของ หรือเป็นตัวแทนบริษัท	4.60	มากที่สุด
ท่านมีความรู้สึกผูกพันทางใจกับบริษัทจนไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะมีโอกาสที่ดีกว่า	4.59	มากที่สุด
สำหรับท่านแล้ว บริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดีที่สุดตลอดระยะเวลาชีวิตการทำงานที่ผ่านมา	4.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.57	มากที่สุด

#### 4.3.2 ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าหากพนักงานต้องลาออกจากบริษัท พนักงานไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลย อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้การจ้างงานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานเป็นผู้มีหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องงานในบริษัทและบ่อยครั้งที่พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานเมื่อมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และพนักงานจะปฏิบัติงานที่จะได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของบริษัทและเมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง พนักงานจะทุ่มเทให้กับงานอย่างนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (ตารางที่ 4.15)

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน

ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านจะปฏิบัติงานที่จะได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของบริษัท	4.51	มากที่สุด
เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานอย่างนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	4.51	มากที่สุด
ท่านรู้สึกหวังใจต่ออนาคตของบริษัทว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร	4.52	มากที่สุด
ท่านเป็นผู้มีหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องงานในบริษัท	4.53	มากที่สุด
บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานเมื่อมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน	4.53	มากที่สุด
หากท่านต้องลาออกจากบริษัท ท่านไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลย	4.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	มากที่สุด

#### 4.3.3 ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีระดับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โซลติง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานอยากลาออกจากงาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย พนักงานจึงยังทำงานกับบริษัทต่อไปและแม้พนักงานจะทำงานที่ไหน ๆ พนักงานก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา หากบริษัทอื่น ยื่น โอกาสที่ดีให้แก่พนักงาน พนักงานพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการตัดสินใจในการทำงานกับบริษัทเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (ตารางที่ 4.16)

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน  
จำแนกตาม ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป

ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพชีวิต
ท่านจะทำงานกับบริษัทตลอดไป ตราบเท่าที่บริษัทยังคงดำรงอยู่	4.50	มากที่สุด
ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เลือกทำงานกับบริษัทนี้มากกว่าการเลือกไปทำงานกับบริษัทอื่น	4.51	มากที่สุด
หากบริษัทอื่น ขึ้นโอกาสที่ดีให้แก่ท่าน ท่านพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย	4.53	มากที่สุด
ยินดี และยินยอมหากต้องเปลี่ยนจากงานเดิม มาเป็นงานใหม่ที่อาจจะไม่ถนัดเพื่อความเหมาะสมตามนโยบายของบริษัท	4.51	มากที่สุด
การตัดสินใจในการทำงานกับบริษัทเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง	4.45	มาก
ท่านอยากลาออกจากงาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย ท่านจึงยังทำงานกับบริษัทต่อไป	4.54	มากที่สุด
แม้ท่านจะทำงานที่ใหม่ ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน	4.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	มากที่สุด

#### 4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โซลคิง จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานรายวัน ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โซลคิง จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานรายวัน ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานรายวัน ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างพนักงานรายวัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

#### 4.4.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

จากการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ไม่มีเพศใด ที่มีความแปรปรวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวัน	t	df	Sig.
ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	1.460	284	.143
ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	.302	284	.763
ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน	.226	284	.821
ด้านสังคมสัมพันธ์	.222	284	.824
ด้านลักษณะการบริการ	.096	284	.924
ด้านภาวะอิสระจากงาน	.379	284	.705
ด้านความภูมิใจในองค์กร	.448	284	.654
ด้านการประจักษ์ตน	1.440	284	.150

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานรายวัน ที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานรายวัน ที่มี อายุ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานรายวัน ที่มี อายุ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว

(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการ

ทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

#### 4.4.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนจำแนกตามอายุ

จากการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนจำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .782 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.18)

#### 4.4.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .681 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.19)

#### 4.4.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .141 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.20)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.18** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนจำแนกตามอายุ

ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.866	2	.433	.246	.782
ภายในกลุ่ม	497.620	283	1.750		
รวม	498.490	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.19** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.60	2	.800	.385	.681
ภายในกลุ่ม	587.86	283	2.070		
รวม	589.46	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.20** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามอายุ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.18	2	5.59	1.97	.141
ภายในกลุ่ม	802.27	283	2.83		
รวม	813.45	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.5** คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่า Sig. เท่ากับ .080 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.21)

**ตารางที่ 4.21** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

ด้านสังคมสัมพันธ์	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	16.87	2	8.43	2.54	.080
ภายในกลุ่ม	937.98	283	3.31		
รวม	954.85	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามอายุ**

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .205 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.22)

**ตารางที่ 4.22** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะการบริการ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	12.70	2	6.35	1.59	.205
ภายในกลุ่ม	1127.71	283	3.98		
รวม	1140.42	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และยอมรับสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า มีกลุ่มอายุหนึ่งกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ Scheffe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ตารางที่ 4.23)

#### 4.4.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวัน ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ

จากการทดสอบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวัน ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ ที่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านภาวะอิสระจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ อายุ 41-55 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวัน มากกว่า อายุ 21-30 ปี (ตารางที่ 4.24)

#### 4.4.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .641 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า ไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.25)

#### 4.4.10 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .365 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่า ไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.26) การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.23** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ

ด้านภาวะอิสระจากงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	49.57	2	24.78	5.98	.003*
ภายในกลุ่ม	1172.41	283	4.14		
รวม	1221.99	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.24** ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวัน ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	21-30 ปี	31-40 ปี	41-55 ปี
21-30 ปี	-	.171 (.814)	1.180* (.004)
31-40 ปี		-	1.010 (.013)
41-55 ปี			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.25** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามอายุ

ด้านความภูมิใจในองค์กร	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.46	2	.730	.446	.641
ภายในกลุ่ม	462.94	283	1.630		
รวม	464.40	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.26** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน  
จำแนกตามอายุ

ด้านการประจักษ์ตน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.10	2	2.05	1.01	.365
ภายในกลุ่ม	574.44	283	2.03		
รวม	578.54	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานรายวัน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกันได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานรายวัน ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานรายวัน ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยถ้าวเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

#### 4.4.11 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .175 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.27)

#### 4.4.12 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .329 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.10	2	3.05	1.75	.175
ภายในกลุ่ม	492.38	283	1.74		
รวม	498.49	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.60	2	2.30	1.11	.329
ภายในกลุ่ม	584.86	283	2.06		
รวม	589.46	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4.13 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .363 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.29)

**ตารางที่ 4.29** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.80	2	2.90	1.01	.363
ภายในกลุ่ม	807.64	283	2.85		
รวม	813.45	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.14 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .486 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.30)

#### 4.4.15 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .322 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่าง จากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.31)

**ตารางที่ 4.30** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสังคมสัมพันธ์	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.85	2	2.42	.722	.486
ภายในกลุ่ม	950.00	283	3.35		
รวม	954.85	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.31** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะการบริการ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.10	2	4.55	1.13	.322
ภายในกลุ่ม	1131.31	283	3.99		
รวม	1140.42	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.16** คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .529 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่าง จากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.32)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4.17 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .992 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านภาวะอิสระจากงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.48	2	2.74	.638	.529
ภายในกลุ่ม	1216.50	283	4.29		
รวม	1221.99	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความภูมิใจในองค์กร	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.027	2	.013	.008	.992
ภายในกลุ่ม	464.380	283	1.640		
รวม	464.400	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.18 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .715 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธเอกสาร์นี้เป็นเอกสาร์ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสาร์ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.34)

**ตารางที่ 4.34** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการประจักษ์ตน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.37	2	.686	.336	.715
ภายในกลุ่ม	577.17	283	2.030		
รวม	578.54	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานรายวัน ที่มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานรายวัน ที่มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานรายวัน ที่มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยทวิวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4.19 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .073 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.35)

**ตารางที่ 4.35** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.11	2	4.55	2.63	.073
ภายในกลุ่ม	489.37	283	1.72		
รวม	498.49	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.20 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .156 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.36)

#### 4.4.21 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .396 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.37)

**ตารางที่ 4.36** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.70	2	3.85	1.87	.156
ภายในกลุ่ม	581.76	283	2.05		
รวม	589.46	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.37** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.31	2	2.65	.930	.396
ภายในกลุ่ม	808.14	283	2.85		
รวม	813.45	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.22** คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .334 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H<sub>1</sub>) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.38)

#### 4.4.23 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .655 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.39)

**ตารางที่ 4.38** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านสังคมสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านสังคมสัมพันธ์	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.37	2	3.68	1.10	.334
ภายในกลุ่ม	947.47	283	3.34		
รวม	954.85	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.39** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านลักษณะการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านลักษณะการบริการ	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.40	2	1.70	.423	.655
ภายในกลุ่ม	1137.02	283	4.01		
รวม	1140.42	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4.24 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .611 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.40)

**ตารางที่ 4.40** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านภาวะอิสระจากงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.25	2	2.12	.494	.611
ภายในกลุ่ม	1217.73	283	4.30		
รวม	1221.99	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.25 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .525 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.41)

#### 4.4.26 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระยะเวลาที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .969 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.42)

**ตารางที่ 4.41** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความภูมิใจในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านความภูมิใจในองค์กร	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.11	2	1.05	.646	.525
ภายในกลุ่ม	462.29	283	1.63		
รวม	464.40	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.42** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านการประจักษ์ตน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.129	2	.065	.032	.969
ภายในกลุ่ม	578.410	283	2.040		
รวม	578.540	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานรายวัน ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานรายวัน ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานรายวัน ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างพนักงานรายวัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

#### 4.4.27 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ไม่มีเพศใด ที่มีความแปรปรวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวัน	t	df	Sig.
ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท	1.07	284	.284
ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน	1.20	284	.230
ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป	1.91	284	.057

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.28 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัทจำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .322 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.44)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.44** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัทจำแนกตามอายุ

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.00	2	2.00	1.13	.322
ภายในกลุ่ม	498.05	283	1.76		
รวม	502.05	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานรายวัน ที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานรายวัน ที่มี อายุ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานรายวัน ที่มี อายุ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกันได้

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกันได้

**4.4.29 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามอายุ**

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .660 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.45)

#### 4.4.30 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามอายุ

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .944 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.46)

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามอายุ

ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.85	2	1.42	.416	.660
ภายในกลุ่ม	973.13	283	3.43		
รวม	975.99	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามอายุ

ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.285	2	.143	.057	.944
ภายในกลุ่ม	703.850	283	2.480		
รวม	704.140	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานรายวัน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานรายวัน ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานรายวัน ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการ ทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการ ทดสอบ ความแตกต่างด้วย F-test ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับ สมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ F Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

#### 4.4.31 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .865 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวน แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.47)

#### 4.4.32 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนก ตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .773 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใด ที่มีความแปรปรวน แตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.48)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.47** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.515	2	.258	.145	.865
ภายในกลุ่ม	501.54	283	1.770		
รวม	502.05	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.48** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.77	2	.888	.258	.773
ภายในกลุ่ม	974.21	283	3.440		
รวม	975.99	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.33 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา**

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา ค่า Sig. เท่ากับ .721 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระดับการศึกษาใดที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.49)

**ตารางที่ 4.49** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ใน บริษัทต่อไป	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.620	2	.812	.327	.721
ภายในกลุ่ม	702.517	283	2.480		
รวม	704.140	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 8 พนักงานรายวัน ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานรายวัน ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานรายวัน ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

#### 4.4.34 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง

**จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในบริษัท จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .264 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานในหน่วยงานใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.50)

**ตารางที่ 4.50** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งใน บริษัท จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ความรู้สึกเป็นหนึ่งในบริษัท	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.70	2	2.35	1.33	.264
ภายในกลุ่ม	497.35	283	1.75		
รวม	502.05	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**4.4.35 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน**

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .255 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับ สมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน ใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน อื่น อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.51)

**4.4.36 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงาน**

จากผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ใน บริษัทต่อไป จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค่า Sig. เท่ากับ .459 ซึ่งมากกว่า 0.05 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานใดที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.52)

**ตารางที่ 4.51** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.38	2	4.69	1.37	.255
ภายในกลุ่ม	966.60	283	3.41		
รวม	975.99	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.52** ผลการทดสอบค่าแปรปรวน ของระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป	SS	df	MS	f	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.86	2	1.93	.780	.459
ภายในกลุ่ม	700.27	283	2.47		
รวม	704.14	285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ประกอบด้วย

คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ( $X_1$ )
2. ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ( $X_2$ )
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ( $X_3$ )
4. ด้านสังคมสัมพันธ์ ( $X_4$ )
5. ด้านลักษณะการบริหาร ( $X_5$ )
6. ด้านภาวะอิสระจากงาน ( $X_6$ )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## 4.6 แนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

1. ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อาจเป็นเพราะเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันและมีสวัสดิการที่ได้รับ เป็นที่น่าพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานระดับเดียวกันในบริษัทอื่น ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน Walton (1974) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ได้กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพียงพอที่จะดำรงชีวิต เมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพอื่นและได้รับความยุติธรรมตามตำแหน่งและความรับผิดชอบตลอดจนปริมาณที่ได้รับอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งความรับผิดชอบในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อีกทั้ง ยังมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควร ได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีการป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ รวมถึงการควบคุมสิ่งแวดล้อมจากแสง เสียง และกลิ่นด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Dr. Thomas Lee (1998, อ้างถึงใน เปรมฤดี เอื้อสิริมนต์, 2550 : 23-25) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานในองค์กร พบว่า พนักงานจำนวนน้อยมากที่เริ่มคิดถึงการลาออกเพราะสาเหตุในเรื่อง ค่าตอบแทน (ไม่ได้รับการปรับเงินเดือน) แต่พนักงานจำนวนไม่น้อย ลาออก เพราะ ถูกทะเลาะหรือไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง, งานที่ทำไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้, ได้รับมอบหมายงานที่ตนไม่ชอบ, และตนมีโอกาสดำรงตำแหน่งใหม่ แม้จะยังไม่มีการเซ็นสัญญาว่าจ้างก็ตาม เป็นต้น

2. ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อาจเป็นเพราะมีบริษัทสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้ให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน และบริษัทให้ความสำคัญในการให้โอกาสพนักงานได้ก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2535) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล กล่าวว่า การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าสนใจต่อองค์กร เพราะเมื่อบุคคลที่ได้รับการพัฒนาย่อมมีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ แนะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ จนเกิดความสำเร็จสมบูรณ์ขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2526) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากร ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนายังช่วยทำให้ระบบและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานที่ดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อพร่อง และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์การประสบความสำเร็จรุ่งเรืองในที่สุด เพราะบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โอกาสความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะน้อยลง

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อาจเป็นเพราะพนักงานเห็นว่าบริษัทมีระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงาน อย่างเป็นธรรมและมีประโยชน์ และการทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้พนักงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน พนักงานมีความก้าวหน้า ทำให้ประสบความสำเร็จในตำแหน่ง ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความก้าวหน้าในการทำงานเป็น โอกาสหนึ่งของบุคคลที่จะได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้พบความสำเร็จรุ่งเรืองในตำแหน่งหน้าที่เท่าที่จะเป็นไปได้ ตามขอบเขตของงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mobley et. Al. (2001 อ้างถึงใน เปรม ฤดี เอื้อสิริมนต์, 2550) ได้ศึกษาถึงสิ่งบอกเหตุในการเปลี่ยนงานใน โอกาสในการหางานใหม่จากพนักงาน พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงานหรือโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่มีบทบาทในการเข้าออกงาน ถ้าหากไม่สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถก้าวสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้น การเล่นพรรคเล่นพวก ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร ทำให้ความตั้งใจ อุดมคติ ทศนคติที่ดีในการทำงานให้หมดไป เป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคคลในองค์กรพยายามแสวงหา ลู่ทางใหม่ โดยขอย้ายโอนไปหน่วยงานที่ดีกว่า หรือลาออกไปทำงานที่อื่น

4. ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อาจเป็น เพราะมีผู้บริหารของบริษัทให้เกียรติพนักงานทุกคน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง และเมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959, อ้างถึง สุจินดา อ่อนแก้ว, 2537) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ตระหว่งบุคคลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาอันให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดดา เพ็ชรประยูร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้ถึงบรรยากาศในองค์กรโดยรวมในระดับค่อนข้างดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูงและมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ใน ระดับค่อนข้างดี

5. ด้านลักษณะการบริหาร โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อาจเป็น เพราะที่ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่พนักงานเต็มที่ ในการตัดสินใจ/ คำนึงกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้

ความดูแลรับผิดชอบของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาพยายามสร้างแรงจูงใจ และชื่นชมผลงานของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริอร ชันรหัตต์ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์การและการจัดการ ได้กล่าวไว้ว่า ในการบริหารงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่บุคคลทุกคนในองค์การอย่างเท่าเทียมกันและใช้หลักทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเรียกว่าการมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participative management) โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร อันแสดงถึงความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ (belonging) ทำให้สมาชิกรู้จักองค์การ รักองค์การ ศรัทธาและซื่อสัตย์ต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สมาชิกในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Zall (2001, อ้างถึงใน สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น, 2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจจากภายในและปัจจัยการจูงใจจากภายนอก พบว่า ปัจจัยการจูงใจจากภายใน เป็นการจูงใจที่เกิดจากภายใน และความสนุกสนานเพลิดเพลินในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยการจูงใจจากภายนอก เป็นการจูงใจที่เกิดจากการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ซึ่งองค์การส่วนใหญ่นิยมใช้เป็นปัจจัยการจูงใจภายในทางด้านความท้าทายในการทำงานเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์

6. ด้านภาวะอิสระจากงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 อาจเป็นเพราะบ่อยครั้งที่พนักงานจะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องมาทำงานในวันหยุด และกฎระเบียบในหน่วยงาน เป็นตัวจำกัดวิธีปฏิบัติงานของพนักงาน การปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีผู้คอยควบคุม ตรวจสอบอย่างใกล้ชิด และพนักงานมีเวลาสำหรับพักผ่อนอย่างเพียงพอที่บ้านหลังเลิกงาน หรือวันหยุดเสมอ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ที่ได้ให้แนวคิดในเรื่องของสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานว่า เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความเป็นส่วนตัว (privacy) โดยที่ชีวิตนอกเวลาการทำงานหรือชีวิตในครอบครัวของคนทำงาน จนไม่ถูกก้าวร้าวอย่างเด็ดขาด มีเสรีภาพในการพูด (free speech) คนทำงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาค (equity) คนทำงานได้รับความเสมอภาคของทุก ๆ เรื่องในองค์การ โดยไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ ภายใต้กระบวนการที่ถูกต้อง (due process) โดยมีการปกครองด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ มิใช่ปกครองด้วยตัวบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่องงาน ความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งกันทางความคิด และอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ พูลวิวัฒน์ชัยการ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในโรงงานห้องแถว เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่ร้อยละ 63.5 เป็นหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 54.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,394 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ไม่ได้รับค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด ลูกจ้างส่วนใหญ่มีวันหยุดประจำปีเฉลี่ย 1.08 วัน วันหยุดตามประเพณีเฉลี่ยปีละ 10.42 วัน และวันหยุดพักผ่อนประจำปีเฉลี่ย 4.19 วัน

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ทางปัญญาของสถาบันวิจัยและพัฒนาสุขภาพภาคใต้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ไม่สามารถนำออกเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกจ้างมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ ในเรื่อง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด วันหยุดพักผ่อนประจำปีและสวัสดิการ

7. ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานกับบริษัท และพนักงานชอบงานที่ทำอยู่ และมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาสิณี วิเชียร (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำของพนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมของตน การปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กร ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรณัฐ ประยูรคารา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร พบว่า สถานภาพของบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมจัดอยู่ในลำดับสูงสุดคือข้าราชการสายอาจารย์ และลำดับต่ำสุดคือลูกจ้างชั่วคราวสายสนับสนุน บุคลากรในสังกัดที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมจัดอยู่ในลำดับสูงสุด คือบุคลากรในสังกัดคณะภาษาและการสื่อสาร สำนักวิจัย คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และลำดับต่ำสุดคือบุคลากรในสังกัดคณะบริหารธุรกิจ

8. ด้านการประจักษ์ตน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อาจเป็นเพราะพนักงานมีส่วนทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามแผนงานที่กำหนดไว้และพนักงาน ได้มีโอกาส และใช้โอกาสที่มีอยู่ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ว่ามีคุณค่าต่อองค์กร ต่อวิชาชีพ และสังคม การที่ได้ทำคุณประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Joseph, Gene, Alex & Frank (2009) ได้ศึกษาถึงการรักษาพนักงานกรณีศึกษาสำหรับการสร้างความรู้สึกผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ยังอยู่ในรุ่นหนุ่มสาวนั้น จะมองหาคุณค่าและประเมินสิ่งที่ตนเองทำว่าสามารถสร้างผลงานให้กับองค์กรได้มากเพียงใด ดังนั้นการสร้างความรู้สึกผูกพันของพนักงานจึงมีความสำคัญและต้องนำไปปฏิบัติจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 อาจเป็นเพราะบ่อยครั้งในการปฏิบัติงาน พนักงานคิดเสมอว่าพนักงานเป็นเจ้าของ หรือเป็นตัวแทนบริษัท พนักงานพอใจในนโยบาย แนวคิด และวิธีปฏิบัติงานของบริษัท และพนักงานมีความรู้สึกผูกพันทางใจกับบริษัทจนไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะมีโอกาสที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริอร ชันธหัตถ์ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์การและการจัดการที่ได้กล่าวไว้ว่า ในการบริหารงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่บุคคลทุกคนในองค์การอย่างเท่าเทียมกันและใช้หลักทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเรียกว่าการมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participative management) โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร อันแสดงถึงความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ (belonging) ทำให้สมาชิกรู้จักองค์การ รักองค์การ ศรัทธาและซื่อสัตย์ต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินาตย์ กฤษณาธาร (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีลักษณะบุคคลต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกในระดับมาก มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเห็นว่าองค์กรให้ความมั่นคงในอนาคต เนื่องจากการบินไทยเป็นบริษัทชั้นนำอยู่ในระดับสายการบินระดับโลก จึงทำให้พนักงานมีความมั่นใจในอนาคตการทำงานและไม่คิดย้ายงานไปที่อื่น

10. ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อาจเป็นเพราะถ้าพนักงานต้องลาออกจากบริษัท พนักงานไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลย พนักงานเป็นผู้มีหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องงานในบริษัท และบ่อยครั้งที่พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานเมื่อมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1977, pp. 175-179) ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าพนักงานได้รับอำนาจในการปฏิบัติงานระดับสูง จะทำให้พนักงานมีความสนใจในงาน มีศักยภาพในการเรียนรู้ รู้สึกมีคุณค่าแห่งตนและมีความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและมีความเจริญก้าวหน้าในงาน แต่ถ้าพนักงานได้รับอำนาจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำจะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ขาดความผูกพันต่อองค์กร เบื่อหน่ายงาน ไม่มีอิสระในการทำงาน เกิดความเครียดในงานเพิ่มขึ้น ขาดความเอาใจใส่ในงาน ส่งผลให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์และองค์การไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร ทรงสุจริตกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางและปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ทรุ วิชัณ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการพัฒนาสายอาชีพ ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

11. ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อาจเป็นเพราะพนักงานอยากลาออกจางาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย พนักงานจึงยังทำงานกับบริษัทต่อไป และพนักงานทำงานที่ไหน ๆ พนักงานก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน และหากบริษัทอื่น ยื่น โอกาสที่ดีให้แก่พนักงาน พนักงานพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Withey and Cooper (1989) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันและปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ได้สรุปว่า การที่สมาชิกขาดความผูกพันองค์กรจะส่งผลต่อการในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งต่อการปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ตลอดจนการลาออกจากราชการไป ในที่สุดและยังจะส่งผลให้องค์กรเกิดความสูญเสียนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Samuel and Empi (2009) ได้ศึกษาเรื่อง การรักษาพนักงานและการลาออกของพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญมากในการที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจที่จะอยู่หรือจะไปจากองค์กร ตัวแปรดังกล่าวนี้ ประกอบไปด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การให้ความสำคัญแก่พนักงาน การให้ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่มีผลงานดี ระบบค่าจ้างเงินเดือนที่แข่งขันได้ และความมั่นคงในการทำงาน



## บทที่ 5

# สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด มีผลการสรุป และข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 5.1 สรุป

#### ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 อายุ 31-40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4

#### ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งปริมาณงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือสวัสดิการที่ได้รับ เป็นที่น่าพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานระดับเดียวกันในบริษัทอื่น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีบริษัทสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับตัว เพิ่มพูนความรู้ และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาบริษัทให้ความสำคัญในการให้โอกาสพนักงานได้ก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานเห็นว่าบริษัทมีระบบการประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างเป็นธรรมและมีประโยชน์ และการทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้พนักงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การเขียนเพื่อใช้ศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นชอบหรือมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อผู้จัดทำเอกสารนี้  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน ท่านมีความก้าวหน้า หรือประสบความสำเร็จในตำแหน่ง อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่ามีผู้บริหารของบริษัทให้เกียรติพนักงานทุกคน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่ง อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาเมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ด้านลักษณะการบริหาร โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่พนักงานเต็มที่ ในการตัดสินใจ/ ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้อำนาจและรับผิดชอบของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาผู้บังคับบัญชาพยายามสร้างแรงจูงใจ และชื่นชมผลงานของพนักงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ด้านภาวะอิสระจากงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าบ่อยครั้งมากที่สุดที่ท่านจะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องมาทำงานในวันหยุด และกฎระเบียบในหน่วยงาน เป็นตัวจำกัดวิธีปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีผู้คอยควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด และพนักงานมีเวลาสำหรับพักผ่อนอย่างเพียงพอที่บ้านหลังเลิกงาน หรือวันหยุดเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานกับบริษัท อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาพนักงานชอบงานที่ทำอยู่ และมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ด้านการประจักษ์ตน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานมีส่วนทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามแผนงานที่กำหนดไว้และพนักงาน ได้มีโอกาส และใช้โอกาสที่มีอยู่ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

### **ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด**

ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าบ่อยครั้งในการปฏิบัติงาน พนักงานคิดเสมอว่าพนักงานเป็นเจ้าของ หรือเป็นตัวแทนบริษัท อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาพนักงานพอใจในนโยบาย แนวคิด และวิธีปฏิบัติงานของบริษัท และพนักงานมีความรู้สึกผูกพันทางใจกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทจนไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะมีโอกาสที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าหากพนักงานต้องลาออกจากบริษัท พนักงานไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลย อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาพนักงานเป็นผู้มีหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องงานในบริษัทและบ่อยครั้งที่พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานเมื่อมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าพนักงานอยากลาออกจากงาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย พนักงานจึงยังทำงานกับบริษัทต่อไปและแม้พนักงานจะทำงานที่ไหน ๆ พนักงานก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาหากบริษัทอื่น ยื่น โอกาสที่ดีให้แก่พนักงาน พนักงานพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

#### ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กร กับข้อมูลทั่วไปของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานรายวัน ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ไม่มีเพศใด ที่มีความแปรปรวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานรายวัน ที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่ามียุคอายุที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ อายุ 41-55 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวัน มากกว่า อายุ 21-30 ปี

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานรายวัน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและความ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานรายวัน ที่มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านการประจักษ์ตน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานรายวัน ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ทุกด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีเพศใด ที่มีความแปรปรวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานรายวัน ที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานรายวัน ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิ่ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน และด้านความ

ปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 8 พนักงานรายวัน ที่มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับบริษัท ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน และด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าไม่มีกลุ่มอายุใด ที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด**

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ รายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพัน ในองค์กร ด้าน โอกาสพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับบริษัท อีกทั้งด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อบริษัท และด้านการประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งในเดียวกับบริษัท

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จากผลการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานได้รับมอบหมายงานเกินอัตรา ทำให้พนักงานจะต้องนํางานไปทำต่อที่บ้านบ่อยครั้ง หรือต้องมาทำงานในวันหยุด จนทำให้ไม่มีเวลาส่วนตัวของตัวเอง ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรควรปรับปรุงการจ่ายงานหรือจัดสรรปันส่วนให้แก่พนักงานแต่พอควร ไม่มากจนเกินไป สร้างขวัญกำลังใจหรือมีแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างจริงใจปราศจากอคติในใจ เช่น การยกย่องให้เป็นพนักงานเพื่อองค์กรดีเด่น หรือมีโบนัสพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน เป็นต้น

2. ไม่มีผู้คอยควบคุมในการปฏิบัติงานของพนักงาน และตรวจสอบอย่างใกล้ชิด อาจเกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทยูนิลีเวอร์ จำกัด การนำออกโดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย การนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย การนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

ควรให้ความสำคัญโดยการมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานคอยควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานและการตรวจสอบงานอย่างใกล้ชิด เพื่อประสิทธิภาพทั้งในตัวพนักงานและชิ้นงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตรงตามความต้องการขององค์กร

3. ปัญหาพนักงานอยากลาออกจากงาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย พนักงานจึงยังทำงานกับบริษัทต่อไป ซึ่งถ้ามีบริษัทอื่นยื่น โอกาสที่ดีกว่าให้ พนักงานก็พร้อมที่จะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย นั่นอาจเป็นเพราะพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ฉะนั้น องค์กรควรสร้างทัศนคติให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความเต็มอกเต็มใจที่จะให้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาที่ค้นพบว่า พนักงานได้รับมอบหมายงานเกินอัตรา ทำให้พนักงานจะต้องนำงานไปทำที่บ้านบ่อยครั้ง หรือต้องมาทำงานในวันหยุดนั้น จึงควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารการจ่ายงานให้กับพนักงานเพื่อหาความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานนอกเวลาของพนักงาน

2. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพของผู้บริหาร หรือหัวหน้างานให้มีการควบคุมการปฏิบัติและการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดให้การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างจริงจังเพื่อเพิ่มประสิทธิผลต่อองค์กร

3. ควรทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ พนักงาน เพื่อทราบข้อมูลในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างไรก็ตามปัจจัยที่เป็นตัวแปรอื่นๆ ก็ไม่อาจละเลยได้ในการที่จะกำหนดนโยบายการรักษาพนักงาน สิ่งสำคัญก็คือ การประสมประสานระหว่างตัวแปรที่จับต้องไม่ได้ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงาน และตัวแปรทางด้านค่าตอบแทนที่จับต้องได้จะต้องมีความสมดุล เพื่อที่จะเพิ่มความรู้สึกในการอยากทำงานกับองค์กร และลดอัตราลาออกของพนักงานในองค์กร

## บรรณานุกรม

- กนกพร แจ่มสมบุรณ์. 2539. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองสวัสดิการแรงงาน. 2547. **คุณภาพชีวิตการทำงาน Quality of Work Life**. อนุสารแรงงาน 11. 4 2547.: 17-22.
- กาญจนา กาญจนะ. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสวนปรุงเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศีษษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2526. **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537. “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานสนับสนุน การปฏิบัติงาน การทำอาภาศยานแห่งประเทศไทย.” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. วิชาบริหารรัฐกิจ. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชวนา อังคนุรักษ์พันธ์. 2546. “วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. **การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน**. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน 33 ฉบับที่ 1 ตุลาคม-ธันวาคม.: 5-12.
- ดุสิตา เครือคำปิว. 2551. **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตติยา เอ็มซุบุตร. 2542. **ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตรองเท้า**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- ทวีศรี กรีทอง. 2529. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุรุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนยา บุญทอง. 2533. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อบุคลิกภาพของพยาบาล ในเอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล หน่วยที่ 1-8 หน้า 185-195**. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. 2530. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธานินทร์ สุวงษ์วาร. 2541. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพในการบริหารส่วนหน้าของโรงแรม

ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นารีรัตน์ ศรีอัยสกุล. 2544. การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานที่ทำการขนถ่ายสินค้า

ขึ้น ลง เรือบรรทุกสินค้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิวัฒน์ วชิรวิภากร. 2541. องค์กรที่มีชีวิต : หน่วยงานที่มีความสุข. วารสารข้าราชการ. 43 5.

51-56.

เบญจพร ทิพย์กุล. 2539. ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีสภาอากาศไทย. ปรินญา

มหาบัณฑิต สังคมวิทยาสาตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประไพพร สิงหเดช. 2539. “การศึกษาคูณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร” : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.”

กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมปรีดี อรรถมยจินดา. 2540. ขวัญในการทำงาน. วารสารวิทยาลัยพยาบาล พระปกเกล้า 8. 1. :

38-40.

ผาณิต สกุลวัฒนะ. 2537. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน

โรงพยาบาลนครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร

การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรสุข อัสวนิเวศน์. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี

โรงงานวัดพระธาตุมุเตา กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกัน

ประเทศและพลังงานทหาร จังหวัดนครสวรรค์. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนา

สังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. 2536. 50 ปี ชีวิตและงานอาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. กรุงเทพฯ :

วังใหม่บุลูพรีนส์.

พะยอม วงศ์สารศรี. 2534. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานการพิมพ์.

พิชฌาภิรักษ์ ภาณุมาศ. 2547. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.

ภัทรา แสงอรุณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มานะชัย วงษ์ธนสุภรณ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระยอง. ชลบุรี :**  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริอร ชันชหัตต์. 2532. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์.

เริงศักดิ์ เทียววจี. 2543. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัท เอส.พี. อินเตอร์เนชันแนล จำกัด.” วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. รัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรพล นันทเกษม. 2540. **ความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.

วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์. 2540. “เสริมสร้างพลังอำนาจ ความเครียดในบทบาท กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

วลัยพร ศิริภิรมย์. 2541. **การวิเคราะห์เส้นทางสู่ความสำเร็จในวิชาชีพของผู้บริหารสตรี ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. **ความลับองค์การ : พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดีไลท์.

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. 2542. **การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์.** กรุงเทพฯ : ดีไลท์.

วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์. 2543. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน.” วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมหมาย ศรีทรัพย์. 2543. “การศึกษาความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง ของข้าราชการสาย ข.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. 2540. **วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา.** ภาควิชาวิจัยศึกษา. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรวงสรศักดิ์ ต๊ะปิ่นตา. 2541. “คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำราญ บุญรักษา. 2539. **ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุจินดา อ่อนแก้ว. 2537. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทวารวดี.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สุทิน สายสงวน. 2533. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ :กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอในภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนีย์ มหาพรหม. 2536. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระยะเวลาการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลลำปาง.** ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุพิศ กิตติรัชดา. 2538. “การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลนครพิงค์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย.
- สุภาสินี วิเชียร. 2544. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สานักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนนา ศิริบวรเกียรติ. 2542. **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ดิยาวี. 2539. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศรี เวชชะ และคณะ. 2535. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล.** กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดิศร ร่มสนธิ์. 2542. “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529. “ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร.” กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อมรรัตน์ อ่อนนุช. 2546. “ความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allen and Meyer. 1990. **Behavior in Organization.** Boston : Allyn Bacon.
- Angle & Perry. 1981. **Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization.** Administrative Science Quarterly. 19 March 1974. 533- 546.
- Becker. 1960. **Note on the Concept of Commitment : American Journal Sociology.** 16 April 1960.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Brewer. 1993. **Organization Theory and Management : A Mcaro Approach**. New York : John Wiley & Son, inc.
- Buchanan II, B. 1974. **Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization**. Administrative Science Quarterly. 19 March 1974.: 533-546.Cascio. 1995.
- Chelte. 1983. **Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Applications 5ed.** Englewood Cliffs. New Jersey : prentice – Hall International, Inc.
- Conger & Kanung. 1988. **Human Resource Management : Essential Perspectives**. Ohio : South Western College Publishing.
- Cumming & Worley. 1997. **Organization Development and Change 6th ed.** Cincinnati: South Western College Publishing.
- David LaMastro. 1990. **Instrument Review: Getting the Most from 9 Panel of Expert**. Applied Nursing Research, 5 5.: 194-197.
- Eisenberger et al. 1986. **Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration**. Journal of Organizational Behavior, 24 5., 491.
- Glisson, C. 1988. **Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations**. Administrative Science Quarterly. 33 March 1988.: 61-81.Greenberg & Baron. 1995.
- Grusky , O. 1996. **Career Mobility and Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly. 10 June 1966.: 489.Hackman. 1977.
- Herzberg et al. 1993. **The Motivation to Work**. 2nd Edition. New York: John Wiley and Sons.
- Hrebiniak, L. and J.A. Alutto. 1972. **Personal and Role-Related Factor in the Development of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly. 17 December 1972.: 555-572.Huse & Cummings. 1995.
- Kanter. 1977. **Life in Organizations: Workplaces As People Experience Them**. Basic Books June 1978.
- Kast & Rosenzweig. 1985. **Organization and Management: A System and Contingency Approach 4th Edition**. New York: McGraw Hill.
- Knox & Irving. 1997. **Nurse managers perceptions of healthcare executive behaviors during organizational change**, Journal of Nursing. Administration.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Koch and Steers. 1978. **Commitment has been studied from so many different theoretical perspectives.**
- Luthans. 1995. **Organizational behavior.** New York : McGraw-Hill.
- Marsh and Mannari. 1977. **Organizational Commitment and Turnover : A Prediction. Study.** Administrative Science Quarterly.
- Maslow. 1987. **Work Commitment and Job Satisfaction Over Three Career Stage”.** Journal of Vocation Behavior. 24 July 1980. : 330-346.
- Mathieu and Farr. 1991. **Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction.** Journal of Applied Psychology [JAP], 76 ??., 127 - 33.
- Meyer et al. 1993. **Personnel: The Human Problems of Management.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Mondy and Noe. 1996. **Industrial and Organizational Psychology : Research and practice.** New York : John Wiley & son, Inc.
- Mowday. 1993. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.** California: Cole Publishing Co.
- Olsen. 1978. **Organizational Lag, Employee Commitment and Organizational Performance: A comparative Study of Two Korean Automobile Plants.** Pennsylvania: Unpublished Doctoral Dissertation, University of Pennsylvania.
- Porter, L.W. and R.M. Steers. 1973. **“Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism”.** 80 September 1973.: 151-176.
- Rao. 1992.
- Richard E. Wolton. 1973. **A Comprehensive Analysis of the Predictors of Organizational Commitment: A Study of voluntary Army Personnel in Israel.** Journal of Vocational Behavior. 2 June 1989.: 192-203.
- Sheldon, M.E. 1971. **Investment and Involvement as Mechanism Predicting Commitment to the Organizational.** Administrative Science Quarterly. 16 June 1971.: 143.
- Shore and Martin. 1989. **Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology.** 7 th ed. . New Jersey : Prentice – Hall, Inc
- Smith. et al. 1983. **On Prestige and Loyalty of University Faculty.** Administrative Science Quarterly. 11 March 1967.: 629.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Steers, R.M. 1977. **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.**  
Administrative Science Quarterly. 22 March 1977.: 46-56. Walton. 1973.
- Werther and Davis. 1989. **A Causal Model of Organization Commitment Job Satisfaction.**  
Nursing Personnel Military Hospital. Iowa: Unpublished Doctoral Dissertation,  
University of Iowa.
- Wilson & Laschinger. 1994. **Human Resource Management : Essential Perspectives.**  
Ohio:South Western College Publishing.
- Withey and Cooper. 1989. **Human Relation in Business.** London: Macmillan.
- Wolf & Orem. 1994. **Individual and Organization: Modeling Commitment in Public  
Organization.** Unpublished Doctoral Dissertation, The Florida State University.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด มีวัตถุประสงค์หลักในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวันในบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด

คำตอบในแบบสอบถามที่ท่านแสดงความคิดเห็นจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง

### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

### 2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  21-30 ปี  
 31-40 ปี  41-55 ปี  
 56 ปี ขึ้นไป

### 3. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

- 1-3 ปี  4-6 ปี  
 7-9 ปี  10 ปี ขึ้นไป

### 4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

### 5. สายงานที่สังกัด

- HCL (Home care Liquid plant)  CO (Cosmetic Plant)  
 SP (Soap Plant)  PCL (Personal Care Liquid Plant)  
 NTR Plant (ผงซักฟอกสูตรเข้มข้น)  NSD Plant (ผงซักฟอกสูตรธรรมดา)  
 Sulphonation (ผลิต Raw Material ส่งให้แต่ละ Plant)  
 IC (Ice cream)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง : คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่มีต่อบุคคลที่มีต่อชีวิตการทำงาน เกี่ยวกับงาน หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้านด้วยกัน คือ

1. รายได้ผลประโยชน์ตอบแทน
2. โอกาสพัฒนาศักยภาพ
3. ความก้าวหน้า
4. สังคมสัมพันธ์
5. ลักษณะการบริหารงาน
6. ภาวะอิสระจากงาน
7. ความภูมิใจในองค์กร
8. การประจักษ์ตน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน</b>					
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
2. สวัสดิการที่ได้รับ ท่านพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานระดับเดียวกันในบริษัทอื่น					
3. แต่ละปีบริษัทมีการปรับขึ้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการเบิกสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น					
5. ค่าตอบแทนเป็นที่น่าพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน					
<b>ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ</b>					
1. สามารถแสดงความรู้และความสามารถได้อย่างเต็มที่เมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านต้องรับผิดชอบงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชาไว้ใจให้ท่านทำงานที่สำคัญ ๆ อยู่เสมอ					
4. ท่านไม่มีส่วนรับรู้ผลงานที่ท่านปฏิบัติ ไม่ว่าจะผลงานนั้นจะออกมาดีหรือไม่ดี					
5. ท่านได้รับการฝึกทักษะและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
6. บริษัทสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อปรับวุฒิ เพิ่มพูนความรู้ และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน					
7. ท่านได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น					
8. บริษัทมีความเสมอภาคที่จะให้พนักงานแสดงความรู้ ความสามารถที่มีอยู่					
9. ถ้าท่านทำงานอยู่กับบริษัทนี้ต่อไป ท่านมีความรู้สึก โอกาสก้าวหน้ามากกว่าการย้ายไปทำงานที่อื่น					
<b>ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน</b>					
1. ท่านไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่าจะปฏิบัติหน้าที่ดีเพียงใด					
2. ท่านคิดว่าถ้าปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ๆ ท่านจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
3. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน ท่านมีหน้าที่การงานที่ด้อยกว่า					
4. ท่านพอใจที่จะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และได้รับการพัฒนางานให้ดีขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. บริษัทของท่านมีการประเมินงานของพนักงานอย่างยุติธรรม					
6. การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิต					
<b>ด้านสังคมสัมพันธ์</b>					
1. ท่านมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานอยู่บ่อยครั้ง					
2. บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง					
3. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันหลายฝ่ายภายในหน่วยงานของท่าน					
4. เมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหาเพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ					
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					
6. ผู้บริหารมีการเอาใจใส่พนักงานอย่างทั่วถึง					
7. ผู้บริหารมีความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งและหน้าที่การงาน					
<b>ด้านลักษณะการบริหาร</b>					
1. การมอบหมายงานไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในการทำงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจแก่ท่านเต็มที่ ในการตัดสินใจ/ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ					
3. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อท่านเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ หรือได้รับมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม					
5. ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของท่าน					
6. ผู้บังคับบัญชาสร้างแรงจูงใจและชื่นชมผลงานที่ท่านปฏิบัติ					
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง					
<b>ด้านภาวะอิสระจากงาน</b>					
1. การปฏิบัติงานของท่าน ไม่มีผู้คอยควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด					
2. แม้นอกเวลางานท่านยังกังวล และเครียดกับงานที่ต้องรับผิดชอบ					
3. บ่อยครั้งมากที่ท่านจะต้องนำงานไปทำต่อที่บ้าน หรือต้องมาทำงานในวันหยุด					
4. ท่านมีเวลาสำหรับพักผ่อนอย่างเพียงพอที่บ้านหลังเลิกงาน หรือวันหยุดเสมอ					
5. ชีวิตครอบครัว ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน					
6. ท่านมีอิสระอย่างมากต่อการตัดสินใจในการทำงาน					
7. กฎระเบียบในหน่วยงาน เป็นตัวจำกัดวิธีปฏิบัติงาน ทำให้ท่านไม่สามารถแสดงศักยภาพได้เต็มที่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความภูมิใจในองค์กร</b>					
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่า ท่านเป็นพนักงานของบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด					
2. ท่านทำงานกับบริษัทแล้วรู้สึกถึงความมั่นคงดี					
3. ท่านชอบงานที่ทำอยู่ และมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก					
4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานกับบริษัท					
5. ท่านรู้สึกภูมิใจในความสามารถของผู้บริหารที่นำพาบริษัทไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ					
<b>ด้านการประจักษ์ตน</b>					
1. ท่านมีส่วนทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือตามแผนงานที่กำหนดไว้					
2. เมื่อบริษัทประสบความสำเร็จ ท่านก็จะรู้สึกประสบความสำเร็จไปด้วย					
3. ท่านได้มีโอกาส และใช้โอกาสที่มีอยู่ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา					
4. ทุกวันนี้ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานแล้ว เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันในองค์กร

**คำชี้แจง :** ความผูกพันในองค์กร ในที่นี้หมายถึง ความผูกพันต่อบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง

จำกัด ซึ่งมีการแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนี้คือ

- มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท
- มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อบริษัท
- มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท</b>					
1. นโยบายเป้าหมายบริษัทสอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
2. ท่านพอใจในนโยบาย แนวคิด และวิธีปฏิบัติงานของบริษัท					
3. บ่อยครั้งในการปฏิบัติงาน ท่านคิดเสมอว่าท่านเป็นเจ้าของ หรือเป็นตัวแทนบริษัท					
4. ท่านมีความรู้สึกผูกพันทางใจกับบริษัทจนไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะมีโอกาสที่ดีกว่า					
5. สำหรับท่านแล้ว บริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดีที่สุดตลอดระยะเวลาชีวิตการทำงานที่ผ่านมา					
<b>ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเทการทำงาน</b>					
1. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของบริษัท					
2. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร					
4. ท่านเป็นผู้มีหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องงานในบริษัท					
5. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานเมื่อมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน					
6. หากท่านต้องลาออกจากบริษัท ท่านไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลย					
<b>ด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทต่อไป</b>					
1. ท่านจะทำงานกับบริษัทตลอดไป ตราบเท่าที่บริษัทยังคงดำรงอยู่					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัทนี้มากกว่าการไปทำงานบริษัทอื่น					
3. หากบริษัทอื่น ยื่น โอกาสที่ดีให้แก่ท่าน ท่านพร้อมจะลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
4. ท่านยินดี หากต้องเปลี่ยนจากงานเดิมมาเป็นงานใหม่ที่อาจจะไม่ถนัดเพื่อความเหมาะสมตามนโยบายของบริษัท					
5. การตัดสินใจในการทำงานกับบริษัทเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง					
6. ท่านอยากลาออกจากงาน แต่ทางเลือกในการเปลี่ยนงานใหม่มีน้อย ท่านจึงยังทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป					
7. แม้ท่านจะทำงานที่ไหน ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาว ศิวาพร พงศ์เจริญ  
วันเดือนปีเกิด 25 กรกฎาคม 2532  
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 5/41 ซอยศรีบูรพา 19 ถนนศรีบูรพา แขวงคลองจั่น  
เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240  
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2551 สาขาวิศวกรรมแปรรูปอาหาร  
คณะอุตสาหกรรมเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน Hygienist  
บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้ง จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้