

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
จังหวัดชลบุรี

ธนากร จิตต์ไพบูลย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤศจิกายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นายธนากร จิตต์ไพบูลย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กิจชูเชต ไกรวาส)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.กัญญา นันทเพ็ชร)

กรรมการและเลขานุการ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีัย ธาระเสนา)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง จากอาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ และ อาจารย์เอกลักษณ์ ฉัตรฤทธิ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการคำแนะนำ และกรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในเอกสารอ้างอิง ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยผู้จัดการเขตบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตสาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ และส่งเสริมให้กำลังใจตลอดมา จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ห่วงใย และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กล่าวนามที่ช่วยให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ในที่สุด

ธนากร จิตต์ไพบุลย์

57930267: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ธนากร จิตต์ไพบูลย์: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี (FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO CP ALL PUBLIC CO., LTD.: A CASE STUDY OF BUSINESS BRANCHES IN CHONBURI) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อุษณกร ทาวะรัมย์, ปร.ด. 84 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีต่อบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี ตำแหน่งผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้านและพนักงานร้าน จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับสูงที่สุด คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร และด้านความผูกพันน้อยที่สุดคือ ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ตามลำดับ

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานสูงที่สุดคือด้านความสำคัญของงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์ที่ดี กับหัวหน้างานตามลำดับ และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานสูงที่สุดคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ องค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจขององค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Beta = 0.407**) ด้านความพึงพอใจขององค์กร (Beta = 0.281**) ด้านความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน (Beta = 0.148**) ด้านความสำคัญของงาน (Beta = 0.108**) และด้านรายได้ (15,001-20,000 บาท) (Beta = 0.081**) ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านรายได้ (ต่ำกว่า 10,000 บาท) (Beta = -0.75*) ส่งผลทางลบต่อความผูกพันของพนักงาน โดยทั้ง 6 ปัจจัย สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 66.00 (R² = .66) ส่วนปัจจัยด้าน อายุ อายุงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความ ผูกพันของพนักงาน

57930255: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL
COMMITMENT

TANAKORN JITPAIBOON: FACTORS AFFECTING EMPLOYEES'
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO CP ALL PUBLIC CO., LTD.: A CASE STUDY OF
BUSINESS BRANCHES IN CHONBURI. ADVISOR: AUSANAKORN TARVAROM, Ph.D.
84 P. 2016.

The objectives of this study are: 1) to study the level of employees' organizational commitment to CP All Public Co., Ltd.; 2) to study factors related to personal characteristics, job specification and work experience of employees in CP All Public Co., Ltd., and; 3) to study factors affecting employees' organizational commitment to CP All Public Co., Ltd. The samples for the study are 360 employees (shop managers, shop assistants, and shop staff) working with CP All Company Co., Ltd. at branches in Chonburi. Questionnaires were used as a tool for collecting data. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product moment correlation, and multiple regression. The results of the study found that:

The employees have a high level of organizational commitment. The highest level of the factors is reliability and acceptance of practical goals and values of the organization. The second highest level is willingness and intent in working for the organization and the lowest commitment is maintaining membership of the organization.

Opinions of the employees of CP All Public Co., Ltd. towards job specification are at a high level. Task significance is the highest level. The second highest level is good relationships with colleagues, career advancement and good relationships with the line manager, respectively. Opinion towards work experience is overall at a high level. The highest factor is self-esteem from the importance of the organization and the lowest level is organizational reliability.

Studying factors affecting employees' organizational commitment to CP All Public Co., Ltd. found that personal feelings are important to the organization (Beta = 0.407**), organizational reliability (Beta = 0.281**), good relationship with colleagues (Beta = 0.148**), task significance (Beta = 0.108**), and income (15,001-20,000 Baht) (Beta = 0.081**) affect employees' organizational commitment positively, whereas income (less than 10,000 Baht) (Beta = -0.75*) negatively affects employees' organizational commitment. All six factors can forecast organizational commitment to the company at 66 percent ($R^2 = .66$). Moreover, factors related to age, length of work, good relationships with colleagues do not affect employees' organizational commitment.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	8
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน).....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
การทบทวนตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
วิธีการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะและปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน.....	47
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความผูกพัน ต่อองค์กร.....	58
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร....	60
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผลการวิจัย.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	84

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	บุคลากรในส่วนร้านค้าสะดวกซื้อ..... 29
2	การทบทวนตัวแปร..... 34
3	ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการศึกษา..... 35
4	จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ส่วนร้านบริษัท (Co) ในจังหวัดชลบุรี..... 37
5	คะแนนระดับความคิดเห็น..... 39
6	ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม..... 41
7	สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 43
8	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 360)..... 45
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงาน จำแนกรายด้าน (n = 360)..... 47
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความสำคัญของงาน (n = 360)..... 48
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความก้าวหน้าในงาน (n = 360)..... 49
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (n = 360)..... 50
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน (n = 360)..... 51
14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกรายด้าน (n = 360)..... 52
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่าง ของการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสมรส (N = 83)..... 52
16	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความพึงพอใจขององค์กร (n = 360)..... 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (n = 360).....	55
18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร (n = 360).....	56
19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ ของด้านความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (n = 360).....	57
20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความผูกพัน จำแนกรายด้าน (n = 360).....	58
21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่าง ส่วนอายุ 1 อายุ 2 อายุ 3 รายได้ 1 รายได้ 2 รายได้ 3 อายุงาน 1 อายุงาน 2 อายุงาน 3 ความสำคัญของงาน (X ₄) ความก้าวหน้าในงาน (X ₅) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X ₆) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X ₇) ความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (X ₈) ความพึงพอใจขององค์กร (X ₉) กับความผูกพันต่อองค์กร (Y).....	59
22 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานมีต่อองค์กร ที่ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise method).....	61
23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) ของ Associates.....	
27	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาวะการแข่งขันของธุรกิจร้านสะดวกซื้อในปี พ.ศ. 2558 ภาพรวมธุรกิจค้าปลีกมีการเติบโตอยู่ในระดับตกต่ำ ส่วนหนึ่งมาจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยที่ช้ากว่าคาดการณ์ โดยมีสาเหตุมาจากอัตราการบริโภคของภาคประชาชนชะลอตัวจากภาวะค่าใช้จ่ายครัวเรือน และหนี้ผูกพันต่อเนื่อง อีกทั้งปัญหาภัยแล้งที่ส่งผลให้ราคาและผลิตผลทางการเกษตรตกต่ำ ทำให้เกษตรกรมีรายได้ลดลง ในขณะที่ภาวะเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าหลักของประเทศก็ชะลอตัวเช่นกัน ส่งผลต่อบริษัทด้านการส่งออก ประกอบกับการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ของภาครัฐก็มีความล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยบวกจากการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้เกิดการใช้จ่ายหมุนเวียนในระบบได้ดีตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ประกอบกับภาวะราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ปรับตัวลดลง ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายและต้นทุนต่าง ๆ ลดลง นอกจากนี้ การที่รัฐบาลมีมาตรการทางภาษีในช่วงปลายปีนั้นก็สามารถกระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชนได้

สำหรับปี พ.ศ. 2559 จากมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายของภาครัฐผ่านการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ที่จะเริ่มดำเนินโครงการมากขึ้น รวมถึงการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่คาดว่าจะส่งผลดีต่อธุรกิจการค้าบริเวณชายแดนและการท่องเที่ยว จะเป็นปัจจัยกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศให้เติบโตและกระตุ้นกำลังซื้อให้ฟื้นตัวขึ้นมาได้ ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2559 นั้น ภาวะการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกจะยังคงความรุนแรง เพื่อชิงส่วนแบ่งการตลาดต่อไป (ชานินทร์ บุรณมานิต, 2559)

ดังนั้น บริษัท ซี พี ออลล์ จำเป็นต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขยายสาขาใหม่ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ทั่วถึงมากขึ้น รวมถึงการลงทุนเพื่อพัฒนาปรับปรุงสาขาเดิม จึงได้กำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพด้วยกลยุทธ์บริษัทที่ว่า “รวมพลัง เติบโต ยั่งยืน” (“Together” we “grow” “forever”)

บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรเสมือนเป็น “พลังชีวิตขององค์กร” เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนธุรกิจ ด้วยการปลูกฝังคนให้ทุกคนเป็นคนเก่ง คนดี รักและผูกพันต่อองค์กร พนักงานทุกคนเปรียบเสมือนสมาชิกคนสำคัญในครอบครัวของ ซีพี ออลล์ พร้อมที่จะก้าวสู่ความเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกัน

อีกทั้งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน ภายใต้การดำเนินธุรกิจผ่านปรัชญาองค์กรที่ว่า “เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้า ด้วยทีมงานที่มีความสุข” บริษัทไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญ

กับการสร้างความความพึงพอใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังใส่ใจกับทุกกระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยเฉพาะความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) เพื่อให้พนักงานผูกพันและมีความภาคภูมิใจในองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งจะสะท้อนออกมาสู่การส่งมอบคุณค่าและบริการด้วยความสุขไปสู่ลูกค้าต่อไป

อย่างไรก็ตาม ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามการแข่งขันธุรกิจร้านสะดวกซื้อที่เกิดจากปัจจัยภายนอก และแม้แต่ปัจจัยภายในองค์กร เช่น สวัสดิการ ลักษณะของงาน การพึ่งพาได้ขององค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนและหัวหน้างาน ก็มีส่วนทำให้ความผูกพันของพนักงานเพิ่มมากขึ้นหรือลดลงได้ตลอดเวลา จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารองค์กรควรทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เพื่อจะได้นำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ในส่วนของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พื้นที่ จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามพื้นที่ต่าง ๆ ของจังหวัด อีกทั้งในจังหวัดชลบุรี ยังเป็นพื้นที่ที่มีการเจริญเติบโตทางธุรกิจสูง บริษัทจึงมองเห็นความสำคัญของการธำรงรักษาบุคลากรขององค์กรไว้ ประกอบกับนโยบายขององค์กรที่มุ่งเน้นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการศึกษาปรับปรุงและวางแผนในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านลักษณะงานและด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี

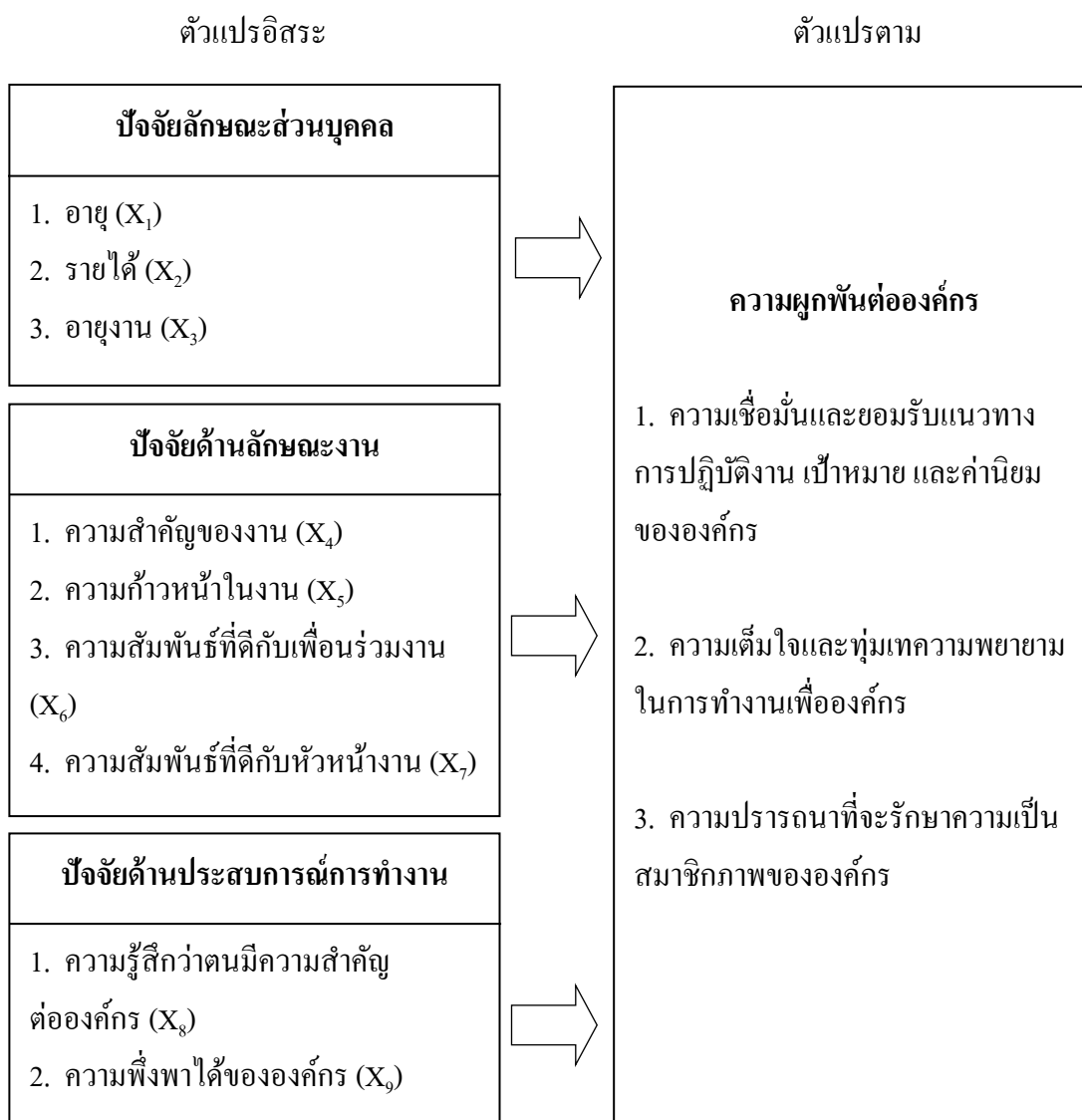
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ประกอบด้วย อายุ รายได้ อายุงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ประกอบไปด้วย ความสำคัญของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานที่ประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977) ที่กล่าวถึงลักษณะความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มาใช้ในการศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ทำให้ได้ตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) อายุ (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; พิทยา โภคา, 2552) 2) รายได้ (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; ปาริชาติ ขำเรือง, 2555) 3) อายุงาน (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; พิทยา โภคา, 2552; จรรยา ห่วงเทศ, 2555; อิงอร ตันพันธ์, 2558) 4) ความสำคัญของงาน (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; พิทยา โภคา, 2552; สายพิน สว่างจิต, 2548; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555; ปริญญ์ ปัญญา, 2558) 5) ความก้าวหน้า (โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; พิทยา โภคา, 2552; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555; ปาริชาติ ขำเรือง, 2555; อิงอร ตันพันธ์, 2558) 6) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; พิทยา โภคา, 2552; สายพิน สว่างจิต, 2548; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555) 7) ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; พิทยา โภคา, 2552; สายพิน สว่างจิต, 2548; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555; ปริญญ์ ปัญญา, 2558) 8) ความรู้สึกตนมีความสำคัญต่อองค์กร (โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555) และ 9) ความพึงพอใจขององค์กร (เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555) ดังกรอบแนวคิดวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการภาคตะวันออก (RE) จังหวัดชลบุรี เฉพาะในส่วนร้านบริษัท (Co) เท่านั้น มีจำนวน 300 สาขา แบ่งออกเป็นตำแหน่ง ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานร้าน รวมทั้งสิ้น 3,600 คน (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2559)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเฉพาะ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรีในส่วนร้านบริษัท (Co) เท่านั้น มีจำนวน 300 สาขา

3. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน โดยใช้แนวคิดของ Steers and Porter. (1979, pp. 46-56) แนวคิดของ Associates (2003) แนวคิดของ Alderfer (1972) แนวคิดของ Herzberg (1959) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

ตัวแปรอิสระจำนวน 9 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลมี 3 ตัวแปร ได้แก่ อายุ รายได้ และอายุงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานมี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมี 2 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน-ตุลาคม พ.ศ. 2559

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลที่ได้ไปเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานเพื่อใช้ในการธำรงรักษาพนักงานของบริษัทต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง พนักงานยอมรับในแนวปฏิบัติและค่านิยมของตนให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ

ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่สมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น พนักงานก็จะไม่คิดหรือต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะอันเป็นลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาตัวแปร อายุ รายได้ และอายุงาน

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าปฏิบัติงาน ในบริษัทจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากนายจ้างในรูปของรายได้ประจำ ที่แน่นอน เป็นการเหมาจ่ายเป็นงวดขึ้นกับชั่วโมงทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานแต่ละบุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความสำคัญของงาน หมายถึง ระดับงานที่สามารถสร้างผลกระทบต่อชีวิตหรืองาน ของผู้อื่น ทั้งภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานนั้นมีความสำคัญ และจะพยายามปฏิบัติงานอย่างประณีต เอาใจใส่ ด้วยเห็นว่างานนั้นมีคุณค่าและความสำคัญของงาน เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จแก่ตนเอง

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญขึ้นในองค์กร รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะงานที่วัดได้จากงานที่เปิดโอกาส ให้ติดต่อพบปะ ทำความรู้จัก สร้างมิตรภาพ ความคุ้นเคย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่ง โดยเกิดความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของตน
ในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับและให้ความสำคัญจากหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน
วัดได้จากการได้รับการประเมินผลจากเพื่อนร่วมองค์กร รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและ โอกาสที่จะได้รับ
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการ
พื้นฐานทางด้านกายภาพและความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงาน วัดได้จากความพอใจ
จากผลการตอบแทนที่องค์กรมอบให้ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ค่าเบี้ยเลี้ยง โบนัส

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 แนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. การทบทวนตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

งานศึกษาของนักวิชาการหรือนักวิจัยส่วนใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศใช้คำว่า ได้ให้ความหมายของคำว่า “Commitment” ซึ่งก็คือความผูกพัน อันเป็นสภาวะที่เกี่ยวข้องกับทั้งอารมณ์ และเหตุผลของบุคคลในดำเนินงานและองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมหลัก 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การอยู่ (Stay) คือ ความปรารถนาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ที่อื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า
 2. การพูด (Say) คือ กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่บุคคลอื่นได้ฟัง
 3. การรับใช้ (Serve) คือ ภูมิใจในงานที่ทำว่าเป็นส่วนสนับสนุนในความสำเร็จขององค์กร
- โดยในการศึกษาในเรื่องความผูกพันในครั้งนี้ ได้มีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) หลาย ๆ ท่าน ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ต่างๆ หลายทัศนะ ดังนี้

Open (1993:127, pp. 577-579 อ้างถึงใน พรคนก จันทรศาลทูล, 2549, หน้า 19)

ได้แบ่งประเภทขององค์การไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันแบบปกติ (Normative commitment) ความรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องการทำ เพื่อให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและเพื่อรักษาความเป็นสมาชิกภาพ โดยรู้สึกว่าเขา มีพันธะผูกพันซึ่งจะต้องรับรู้ในบรรทัดฐานขององค์การ (Organization norms)

2. ความผูกพันแบบต่อเนื่อง (Continuance commitment) เป็นความสมดุลระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เขาจะได้บ้าง เมื่อออกจากองค์การไป ถือเป็นหน้าที่ในการรับรู้ของพนักงาน

3. ความผูกพันทางจิตใจ (Affective commitment) เป็นความผูกพันในด้านอารมณ์ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ ในองค์การ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและรู้สึกว่ามีบทบาทที่เหมาะสมในการทำงาน

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549, หน้า 98-99) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร มีความหมายถึง องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้ โอกาสแก่พนักงาน สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์การ มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับของของตน แก้วตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนกล่าวหา และมักจะให้สรรพนามตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์กรของเรา หน่วยงานของเรา ความผูกพัน ต่อองค์การจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงาน ที่จะคงอยู่กับองค์กร อันเนื่องมาจาก

1.1 เชื่อมมั่นและยอมรับในเป้าหมายเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.2 เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่ เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance commitment)

Steers (1977, pp. 46-56) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึก ของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจ ขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร โดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

อย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ปรานอม กิตติคุณธิธรรม (2538, หน้า 23) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์กร และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

Dunham, Gube, and Castaneda (1994, p. 370) ได้สรุปความหมายตามทัศนะของ Meyer ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับองค์กรโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กร จะเห็นว่าความหมายของความผูกพันที่เน้นด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กรเป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่แสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียว มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และพร้อมที่จะอุทิศตัวเองเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

Luthans (1992, p. 124) ได้ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรว่าเป็นเรื่องของทัศนคติที่พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีความเจริญรุ่งเรือง

Cherrington (1994, p. 296) ได้กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นการตีค่างานแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรและต้องการเป็นสมาชิกต่อไป ผู้ที่ทำงานในองค์กรมานาน ผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูงในองค์กรและผู้ที่ถูกต้องย้าให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของหรือความสำเร็จขององค์กรจะส่งผลให้บุคคลในกลุ่มเหล่านี้มีความผูกพันกับองค์กรสูงตามไปด้วย ความผูกพันกับองค์กรมี 2 แบบ คือ

1. ความผูกพันที่ถูกคาดคะเนผลได้ผลเสียก่อน (Calculative commitment)

เป็นความผูกพันกับองค์กรที่เกี่ยวข้องเนื่องไว้ด้วยการให้ค่าตอบแทน

2. ความผูกพันที่เกิดจากขวัญ (Morale commitment) เป็นความผูกพันของบุคคลกับองค์กรบนพื้นฐานของแนวคิดส่วนบุคคลที่เห็นด้วยกับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974, p. 533) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ค่านิยมตามที่หน่วยงานวางไว้ และปฏิบัติตามบทบาทของตน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

Sheldon (1971, pp. 143-150) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร

Hrebiniak and Alluto (1972) ให้นิยามว่า ความไม่เต็มใจที่ลาออกจากองค์กรเพื่อตอบแทนสถานภาพที่สูงขึ้น หรือความเป็นอิสระทางวิชาชีพ หรือมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น

Meyer, Allen, and Smith (1993) กล่าวว่า ความผูกพันมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะทำงานที่องค์กรต่อไป เพราะเสียประโยชน์น้อยกว่า
2. ความต้องการที่จะทำงานที่องค์กรต่อไป เนื่องจากความสอดคล้องของเป้าหมายตัวเองและองค์กร

3. ความรู้สึกนึกคิดที่ว่า การอยู่กับองค์กรเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

เกศรี ศิริเสถียร (2543 อ้างถึงใน นวรัตน์ ศรีสุริยา, 2548, หน้า 15) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์กร ไม่ละทิ้งจากองค์กรไปวัดได้จากการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความห่วงใยต่อความอยู่รอดของบริษัท ความสอดคล้องกันในเป้าหมาย ค่านิยมของบุคคล และบริษัท ความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกภาพกับบริษัท

วิฑูรย์ สิมะ โขคติ (2538 อ้างถึงใน สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันทางทัศนคติหรือการที่คน ๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรใด ๆ ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่กว้างกว่าความพอใจในงาน เพราะจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด มิใช่เพียงแก่ตัวบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันนั้นจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532, หน้า 20) ได้นิยาม ความผูกพันต่อองค์กรนั้นว่า เป็นการเน้น พฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์กร มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานที่สมาชิกผูกพัน ต่อองค์กร และพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กร

โสภะ ทรัพย์มากอุดม (2532, หน้า 14) นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการรับเป้าหมาย ค่านิยม ขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กรไว้

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรสามารถให้ทำนาย อัตราการเข้าออก ลาออก และการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่า กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อน ถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ ความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนายแรงจูงใจในการเข้างานของพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจาก ความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่าง ความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงาน ย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

Hellriegel, Slocum, and Richard (2001, p. 54 อ้างถึงใน ขมาภรณ์ ปลื้มจิตร์, 2547, หน้า 41) กล่าวว่า ผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กรและการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความผูกพัน ต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการขาดงาน น้อยลงและทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะ ไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยตรงและมีผลทางบวกต่อการวัดประสิทธิผล ขององค์กร

พัชราภรณ์ สุขมั่งมี (2548 อ้างถึงใน ชุตติรัตน์ ชมภูรัตน์, 2552, หน้า 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร นับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพ

ขององค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับสมาชิก แต่ละคนในองค์กร เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพ สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงาน ได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรัก และผูกพันต่อองค์กรของตน

แนวคิดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) (Alderfer, 1972) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence-E) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness-R) เป็นความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวก ได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth-G) เป็นความต้องการที่เจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการทำงานที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้นด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ คือ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก Herzberg ได้ทำการศึกษาความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจ

ในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลที่พอใจในงาน ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว คนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือ ด้านตัวกระตุ้น และการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

1. ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivators) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งตัวกระตุ้นนี้ ประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น

1.1 การสัมฤทธิ์ผล คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาทำงาน ได้สำเร็จ

1.2 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จแล้ว มีคนยอมรับ

1.3 ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ บุคลากรรู้สึกว่าการงานที่ทำน่าสนใจ

1.4 ความรับผิดชอบ คือ บุคลากรรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา

1.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ

1.6 การเจริญเติบโต คือ บุคลากรตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และมีความเชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน เมื่อไม่ได้จัดให้บุคลากร เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยนี้ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร คือ บุคลากรรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดี และได้รู้ถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่

2.2 การนิเทศงาน คือ บุคลากรรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่ รับผิดชอบ

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ บุคลากรรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา

2.4 ภาวะการณ์ทำงาน คือ บุคลากรรู้สึกดีต่องานที่ทำและสถานการณ์ของที่ทำงาน

2.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ บุคลากรรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.7 ชีวิตส่วนตัว คือ บุคลากรรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

2.8 ความสัมพันธ์ต่อลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง

2.9 สถานภาพ คือ บุคลากรรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี

2.10 ความมั่นคง คือ บุคลากรรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

แนวคิด เจเนอเรชันบี (Baby Boomer) เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

เนื่องมาจากการเข้าทำงานของคนในแต่ละรุ่นมีบทบาทต่างกัน อุปนิสัย ความรับผิดชอบ ผลงาน และอายุของแต่ละรุ่นต่างกัน จึงเกิดการเปรียบเทียบทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละรุ่น โดยปริยาย อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างดังกล่าวส่งผลให้พนักงานทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นคนรุ่น เจเนอเรชันบี เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวาย ต้องให้ความสนใจ ทำตัวให้น่าเชื่อถือ รับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ ของกันและกัน ปรับตัวเข้าหาเพื่อกระชับความสัมพันธ์ การชมเชย ให้ผลตอบแทน (เงินเดือน) ที่น่าพอใจ รวมทั้งงานที่น่าตื่นเต้น ทำทาย

เจเนอเรชันบี

1. ความหมายของเจเนอเรชันบี พงษ์ชัยชนะวิจิตร และคณะ (2552, หน้า 47 อ้างถึงใน เมทินี สิริสาร, 2554, หน้า 4-7) กล่าวว่า เจเนอเรชันบี เป็นประชากรรุ่นผู้ใหญ่ที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 45-63 ปี (พ.ศ. 2557 จะอยู่ในช่วงอายุ 50-70 ปี ในปี พ.ศ. 2553 มีคนในกลุ่มนี้อยู่ราว ๆ 13 ล้านคน ในประเทศ เป็นกลุ่มคนมีประสบการณ์ชีวิตสูงและเงินเก็บสะสมมาก คนกลุ่มนี้ถ้ายังทำงานอยู่ หากเป็นข้าราชการก็อยู่ระดับที่เหนือกว่า C7 แต่หากเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานก็จะเทียบเท่าผู้บริหารระดับสูง นับเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทค่อนข้างสูงในประเทศขณะนี้

จางงัก วัฒนเกส (2542, หน้า 5) กล่าวว่า เจเนอเรชันบีเป็นคำที่ใช้เรียกคนที่เกิดรุ่นหลังจากสงครามโลกครั้งที่สองสงบลงแล้ว ซึ่งรวมผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2489 ถึง 2507 เนื่องจากหลังสงครามโลกครั้งนั้นมีทารกเกิดมากมายจนทำลายสถิติสูงสุด นับตั้งแต่ พ.ศ. 2453 เป็นต้นมา นักสังคมศาสตร์ตั้งข้อสังเกตว่า ประการแรกสงครามโลกครั้งนี้ยาวนานถึง 6 ปี เมื่อทหารผ่านศึกกลับจากการรบยึดเยื่อมาถึงบ้านย่อมต้องให้ความรักแก่ภริยาชดเชยเวลาที่เสียไปเป็นธรรมดา

2. ลักษณะของเจเนอเรชันบี พงษ์ชัย ชนะวิจิตร และคณะ (2552, หน้า 47 อ้างถึงใน เมทินี สิริสาร, 2554, หน้า 4-7) กล่าวว่า รูปแบบการใช้ชีวิตของเจเนอเรชันบี ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Best กลุ่ม Bright และกลุ่ม Basic กลุ่ม Best มีช่วงอายุ 45-50 ปี วิธีการใช้ชีวิตของคนกลุ่มนี้คือ มีการพบปะปฏิสัมพันธ์กับผู้คนค่อนข้างมากจากการทำงาน หรือเครือข่ายของการทำงาน จึงมักที่จะดูแลภาพลักษณ์ทั้งภายนอกและภายในของตัวเองให้ดูดีอยู่เสมอ เช่น ใช้สินค้าคุณภาพดีที่เสริมบุคลิก รับประทานอาหารเสริม ชอบไปสถานที่ออกกำลังกาย อาทิ Fitness center ชอบท่องเที่ยวตามห้างสรรพสินค้าหรือแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมทั้งในและต่างประเทศ กลุ่ม Bright มีอายุตั้งแต่ 49-57 ปี รูปแบบและทัศนคติที่โดดเด่นที่สุดของคนในกลุ่มนี้ คือ การดูแลสุขภาพทั้งทางกายและทางใจ โดยวิถีของธรรมชาติ เช่น การปฏิบัติธรรมตามสถานปฏิบัติธรรม ออกกำลังกายตามแหล่งธรรมชาติ นิยมอาหารชีวจิต รับประทานวิตามินหรืออาหารเสริมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ เวลาว่าง กิจกรรมหลัก

คือ การดูทีวี อ่านนิตยสาร หรือพบปะกับเพื่อนสนิทเป็นกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่ม Basic อายุระหว่าง 55-63 ปี และส่วนใหญ่เกษียณแล้ว กิจกรรมหลัก คือ ดูทีวี อ่านนิตยสารมากกว่ากลุ่ม Bright และ Best สนใจสินค้าที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มองเห็นง่าย เช่น โทรศัพท์มือถือที่มีปุ่มกดขนาดใหญ่ หน้าจอกว้าง เพื่อให้เห็นตัวเลขได้ชัดเจนขึ้น เมื่อนำประสบการณ์ร่วมสมัยมารวมกับประสบการณ์การใช้ชีวิต เจเนอเรชันปี มีลักษณะโดยรวมคล้าย ๆ กัน 7 อย่าง (โกวิท วงศ์สุรวัฒน์, 2551)

2.1 อนุรักษ์นิยมถึงสมัยใหม่ กลุ่มคนเจเนอเรชันปีเกิดมาในช่วงภาวะภายหลังสงคราม และมีอัตราการขยายตัวทางประชากรสูง ซึ่งเป็นยุคสมัยที่อยู่ในช่วงภาวะลำบากช่วงหนึ่ง ประชากรกลุ่มเจเนอเรชันปีเติบโตขึ้นมาด้วยการรับรู้ความยากลำบากของพ่อแม่ จึงเป็นคนที่ใช้ชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กตัญญู อดทนให้ความสำคัญแก่ผลงาน แม้ว่าจะต้องใช้เวลามากกว่าจะประสบความสำเร็จ เจเนอเรชันปีให้คุณค่ากับการทำงานหนักเพื่อสร้างเนื้อสร้างตัว จึงทุ่มเทกับการทำงานและองค์กรมาก รวมไปถึงให้ความสำคัญแก่ครอบครัวรองลงมาจากอาชีพการงาน อีกทั้งคนกลุ่มนี้จะไม่เปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง เจเนอเรชันปีจึงมีบุคลิกผสมผสานออกมาแบบอนุรักษ์นิยมถึงทันสมัย แต่จะมีน้ำหนักไปทางใดมากกว่ากัน ขึ้นอยู่กับว่าใครจะผ่านช่วงยุคใดมามากกว่ากัน

2.2 เชื้อมั่นในตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเองของเจเนอเรชันปี มีสาเหตุมาจากการผ่านเหตุการณ์ทั้งหลายตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจตลอดหลายช่วงเวลาที่ผ่านมา ส่งผลให้คนวัยเจเนอเรชันปีมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงและสามารถตัดสินใจดำเนินการและวางแผนกระทำต่าง ๆ ได้อย่างเด็ดขาดและจริงจัง โดยเชื่อว่าตนเองสามารถเปลี่ยนแปลงทุกอย่างได้ และกำหนดให้ทุกอย่างเป็นไปอย่างที่ต้องการได้อย่างไม่ยากเย็น

2.3 มีประสบการณ์สูงจากประสบการณ์การดำเนินชีวิตและการทำงานที่หลากหลาย ส่งผลให้คนเจเนอเรชันปีรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์สูงมากกว่าจะคิดว่าตนเองแก่ตัวลง ซึ่งความรู้ที่ตนเองช่วยส่งเสริมให้คนเจเนอเรชันปีมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงตามไปด้วย

2.4 รักครอบครัว จุดเด่นของคนกลุ่มเจเนอเรชันปีที่เกิดมาในครอบครัวใหญ่ และเป็นครอบครัวแบบขยายจากยุคสมัยของการมีครอบครัวใหญ่ในอดีตที่มีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้คนเจเนอเรชันปีเกิดและเติบโตในครอบครัวขนาดใหญ่ และมีความรู้สึกผูกพันกับการอยู่ร่วมกันกับผู้คนจำนวนมากและเครือญาติ แม้ในปัจจุบันสังคมจะเปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นครอบครัวเดี่ยวขนาดเล็กลง คนกลุ่มเจเนอเรชันปียังคงมีความรู้สึกผูกพันและรักครอบครัวอยู่เช่นเดิม

2.5 ต้องการคู่ดี นอกจากรักครอบครัวแล้ว เจเนอเรชันปียังรักตัวเองและต้องการดูแลตัวเองให้คู่ดีอยู่เสมอ คนในกลุ่มอายุเจเนอเรชันปี จึงมีอีกชื่อว่ากลุ่ม Young at heart กล่าวคือ มีหัวใจ

ที่เป็นหนุ่มเป็นสาวเสมอ โดยมีความพยายามในการดูแลตัวเอง ออกกำลังกาย แต่งกายทะมัดทะแมง สุกภาพเรียบร้อย และนิยมเข้าสังคมที่เพิ่มความรู้สึกรักภูมิใจและคุณค่าทางจิตใจให้ตนเอง อาทิ การเข้ากลุ่มออกกำลังกาย การร่วมเป็นอาสาสมัครให้กับสมาคมต่าง ๆ เป็นต้น

2.6 ใช้ชีวิตเรียบง่าย แม้ว่าจะอยู่ในยุคที่ค่อนข้างวุ่นวาย แต่คนกลุ่มเจนเอเรชั่นบี ชอบใช้ชีวิตที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน กล่าวคือ เลือกทำกิจกรรมที่ไม่สร้างความยุ่งยากหรือมีกระบวนการซับซ้อนมากนัก เพื่อลดเวลาและขั้นตอนต่าง ๆ ลง

2.7 ทรงอิทธิพลทางความคิด เนื่องจากเป็นผู้ที่ผ่านระยะเวลาแต่ละยุคสมัยมาพอสมควร และมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาก่อนข้างหลากหลาย ปัจจุบันประชากรกลุ่มเจนเอเรชั่นบี กลายเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลทางความคิดและอยู่เบื้องหลังการตัดสินใจกระทำต่าง ๆ ของคนเจนเอเรชั่นอื่นอยู่เสมอ ทั้งในวงการบันเทิง วงการการเมือง วงการธุรกิจ และวงการอื่น ๆ มากมายกล่าวได้ว่า เจนเอเรชั่นบีมีอิทธิพลต่อคนกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากมีประสบการณ์ชีวิต และการเรียนรู้ทางธุรกิจและอาชีพด้านต่าง ๆ มากมาย นอกจากนี้ ยังเป็นผู้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจหลัก ๆ ภายในประเทศมากมาย เนื่องจากอยู่ในกลุ่มอายุการทำงานที่เป็นหลักขององค์กร เป็นหลักในการตัดสินใจและเป็นผู้นำองค์กร อีกทั้งความคิดของคนกลุ่มเจนเอเรชั่นบีมีอิทธิพลต่อความคิดของคนรุ่นหลัง เนื่องจากเป็นกลุ่มอายุรุ่นผู้ใหญ่ที่เป็นพ่อ แม่ น้า อา หรือเจ้านายผู้อาวุโส ที่มีประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งการดำเนินชีวิตและทางธุรกิจ สามารถชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตของเจนเอเรชั่นอื่น ๆ ที่เด็กกว่า

เจนเอเรชั่นเอ็กซ์

1. ความหมายของเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ รัชฎา อติสนธิสกุล และอ้อยอุมารุ่งเรือง (2558, หน้า 15) กล่าวว่า เจนเอเรชั่นเอ็กซ์ หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2509-2523 ให้ความสำคัญกับเวลาส่วนตัวและครอบครัว มีความเชื่อมั่น และช่างสงสัย

2. ลักษณะของเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ เจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (ศรีกัญญา มงคลศิริ, 2548 อ้างถึงใน เมทินี สิริสาร, 2554, หน้า 8) กล่าวว่า ลักษณะเด่น ๆ ของเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ที่โดดเด่นเหนือกลุ่มอื่น ๆ มีดังนี้ อาศัยอยู่ในโลกของผู้สูงอายุที่เป็นเจนเอเรชั่นบีและอยู่ในสังคม อีกทั้งสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่ออกแบบโดยเจนเอเรชั่นบี ลักษณะเด่นของเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ คือ

- 2.1 ให้ความสำคัญแก่สิ่งที่ทำได้จริง (Pragmatic)
- 2.2 มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative)
- 2.3 มีความเป็นตัวของตัวเองสูง (Strongly independent)
- 2.4 พึ่งตนเองได้ (Self-Reliant)

2.5 มีความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ โดยสายเลือด (Entrepreneur by nature)

และทำงานเสมือนเป็นผู้รับจ้างอิสระ (Independent contractor) มากกว่าเป็นพนักงานบริษัทตลอดชีวิต เจเนอเรชั่นเอ็กซ์เป็นผู้ที่ทำงานหนักและมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรที่ตนทำงานด้วย แม้จะมีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าผู้อาวุโสอื่น ๆ ในองค์กรก็ตามที่ ทั้งนี้ เพราะเจเนอเรชั่นเอ็กซ์เคยมีประสบการณ์ได้เห็น ได้สัมผัสผู้ใหญ่ที่รู้จักที่เคยถูกลดเงินเดือน หรือให้ออกจากงานเมื่อภาวะเศรษฐกิจไม่ดี ทั้ง ๆ ที่ผู้ใหญ่เหล่านั้นเป็นคนที่ทุ่มเททำงานให้บริษัทอย่างภักดีมาตลอด จึงทำให้เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ค้นคว้าที่จะต่อสู้เพื่อตัวเองและสร้างจุดยืนของตนเองที่แตกต่างและโดดเด่นให้เหนือผู้อื่น มีจริยธรรมในการทำงาน อาทิ มีความภักดีต่อองค์กร (ตราบไค ที่ความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะผลประโยชน์ต่างตอบแทน) นอกจากนี้เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ยังต้องการความก้าวหน้า มักต้องการรู้ว่าตนเองมีฐานะเช่นไรในองค์กร สำคัญมากน้อยเพียงใด ต้องการให้มีการประเมินผลงานและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ แต่เจเนอเรชั่นเอ็กซ์หลงใหลในความสำเร็จน้อยกว่ารุ่นเจเนอเรชั่นบี เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ต้องการความมั่นคงด้านการเงิน และเสถียรภาพด้านอารมณ์ความรู้สึก จึงต้องการที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่มั่นคง มีระบบ มีหลักการ มีเป้าหมาย และแนวทางการทำงานที่ชัดเจน เชื่อมมั่นว่าอนาคตจะดีกว่าวันนี้ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นคนที่อยู่ในโลกของปัจจุบันและจริงใจที่จะยอมรับว่ายังจำเป็นต้องต่อสู้เพื่อก้าวให้ทันกับโลกที่หมุนเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ทรัพยากรของโลกกำลังหมดลง และมีจำกัด เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ต้องการให้มีผู้คอยชี้แนะในการทำงานหลายคน (Multiple-Mentors) ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญหลาย ๆ ระดับ สามารถให้คำแนะนำอย่างเป็นทางการเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพได้ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ต้องการให้ฝ่ายบริหารคอยกระตุ้นและให้คำแนะนำในการทำงานแบบภาพรวม (Holistic approach) ที่เกี่ยวข้องกันทั้งหน้าที่การงานและชีวิตส่วนตัว เจเนอเรชั่นเอ็กซ์จะดูเหมือนเป็นคนขี้สงสัยในสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในที่ทำงาน แต่องค์กรมีความต้องการคนประเภทนี้ เพราะเป็นคนที่ดี ขยัน มีความยืดหยุ่น ทำงานโดยหวังผล (Action-Oriented) ทำงานได้อย่างอิสระ หรือกำหนดแนวทางได้เอง (Self-Directed) มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี และยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในโลกแห่งการทำงานได้ดี หากได้รับการชี้แนะและการกระตุ้นจากผู้บริหารที่ดี เจเนอเรชั่นเอ็กซ์จะเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างดี

เจเนอเรชั่นวาย

1. ความหมายและคุณลักษณะของเจเนอเรชั่นวาย Ron (n.d., อ้างถึงใน รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอูมา รุ่งเรือง, 2548, หน้า 15) กล่าวว่า เจเนอเรชั่นวาย หมายถึง คนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2524-2544 มีทักษะด้านกีฬา คาราเต้ เข้าค่ายคอมพิวเตอร์ และกิจกรรมต่าง ๆ มีทัศนคติและมุมมองใหม่ ๆ ต่อเรื่องเพศ สถานที่ เวลา และระยะทางอย่างง่าย ๆ สงสัยเรื่องเกี่ยวกับการแบ่งแยก

เชื้อชาติและเพศตามแนวคิดเดิม มีเพื่อนสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถติดต่อเวลาใดก็ได้ อุปสรรคด้านเวลาและสถานที่ไม่มีอิทธิพลต่อคนรุ่นนี้ มีความเต็มใจทำงานและเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มุ่งผลสัมฤทธิ์ Robbins (n.d., อ้างถึงใน รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมมา รุ่งเรือง, 2548, หน้า 15) กล่าวว่า เจเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่การทำงาน คนรุ่นนี้เติบโตในยุคเศรษฐกิจเฟื่องฟู มีความคาดหวังสูง เชื่อมั่นในตนเอง และมั่นใจในความสามารถที่จะประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ไม่เคยหยุดค้นหางานตามอุดมคติ ไม่คิดว่าการเปลี่ยนแปลงงานบ่อยเป็นเรื่องผิด และมองหาสิ่งสำคัญในงานอยู่เสมอ พอใจกับการเปลี่ยนแปลง เป็นคนรุ่นแรกที่ยอมรับการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มใจ ให้ความสนใจอย่างมากต่อเงิน แสวงหาความสำเร็จด้านการเงิน ชอบทำงานเป็นทีมและพึ่งพาตนเองได้สูง มีค่านิยมต่ออิสรภาพและชีวิตที่สะดวกสบาย Chester (n.d., อ้างถึงใน รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมมา รุ่งเรือง, 2548, หน้า 16) ได้ให้คำนิยามของคำว่า เจเนอเรชันวายว่า คือ กลุ่มคนที่เห็นว่า Laptops โทรศัพท์เคลื่อนที่ โลกเอดส์และยาเสพติด ไม่ใช่เรื่องแปลกในชีวิต มีความสามารถในการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ คำนึงเกี่ยวกับเทคโนโลยี ยืดหยุ่น ชาญฉลาด และยึดมั่น ในขณะที่เดียวกันมีลักษณะที่ไม่อดทน ไม่เคารพนับถือ มีแรงจูงใจด้านภาพลักษณ์ ตรงไปตรงมาและช่างสงสัย จากคำจำกัดความดังกล่าว เจเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนที่อยู่ในช่วงอายุ 9-30 ปี ถ้าเปรียบเทียบกับวัยกับการทำงานถือว่าเป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงานและมีลักษณะโดดเด่นแตกต่างจากเจเนอเรชันอื่น คือ เจเนอเรชันวายมีความคุ้นเคยต่อเทคโนโลยี มีความสามารถในการปรับตัว รักการเรียนรู้ต่อเนื่อง และมั่นใจในตนเอง

2. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเจเนอเรชันวาย เสาวคนธ์ วิทวัส โอพาร (2550, หน้า 22-25 อ้างถึงใน เมทินี สิริสาร, 2554, หน้า 10) กล่าวว่า แนวโน้มพฤติกรรมของเจเนอเรชันวายมีอยู่ 13 ประการ คือ

2.1 เป็นตัวของตัวเองสูง มีความคิดอ่าน มีทัศนคติเป้าหมาย รวมถึงการแต่งกาย วิถีพุดจา รูปแบบการใช้ชีวิตที่เป็นแบบฉบับของตัวเอง มีความภูมิใจในตนเอง ไม่ต้องการเป็นอย่างไร ยินหยัดความคิดเห็นของตนเอง และไม่คล้อยตามผู้อื่นง่าย ๆ

2.2 ความอดทนต่ำ ทั้งร่างกายและจิตใจ เมื่อหิว ร้อน เหนื่อย หรืออ้วน จะแสดงออกอย่างจริงจัง และยังมีภูมิด้านทานทางด้านจิตใจต่ำกว่าเจเนอเรชันอื่นอีกด้วย เจเนอเรชันวายจะเก็บอารมณ์ไม่ค่อยได้ หากเกิดปัญหาหรือไม่พอใจในงานก็มีโอกาสลาออกจากงานสูง และหากมีผลการทำงานที่ดีมาก แต่มีโอกาสดความก้าวหน้าหรือค่าจ้างไม่ทันใจก็พร้อมที่จะออกไปหาความก้าวหน้าที่อื่น

2.3 อยากรู้ อยากเห็น มักเก็บความสงสัยไว้ไม่ได้ และมักถามว่าทำไมอยู่บ่อย ๆ เมื่อได้รับคำสั่งหรือองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องการคำตอบจากการถามนั้นทันที

2.4 ทำทฤษฎะเบียบ เจเนอเรชันวายนิยมทฤษฎะเบียบ ข้อบังคับ กติกาใด ๆ มักตั้งคำถามและต้องการความยืดหยุ่นเสมอ ยิ่งมีการควบคุมที่เข้มงวดก็จะยิ่งกระตุ้นให้มีการฝ่าฝืนหรือแหกกฎมากขึ้นเท่านั้น นอกจากทฤษฎะเบียบแล้ว เจเนอเรชันวายไม่นิยมปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณี หรือแนวปฏิบัติเดิม ๆ เท่าไหร่

2.5 มีความทะเยอทะยานสูง เป้าหมายทางอาชีพจะชัดเจนและสูงลิ่ว และพร้อมที่จะมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึง มีความจงรักภักดีต่อวิชาชีพ ไม่ใช่จงรักภักดีต่อองค์กร หากองค์กรไม่ตอบโจทย์เรื่องความก้าวหน้าก็พร้อมที่จะเปลี่ยนงาน ไม่ค่อยนิยมทำงานระดับล่าง และอยากมีการเติบโตแบบก้าวกระโดด พุ่งสู่เป้าหมายด้วยระยะเวลาอันสั้น

2.6 คู่แข่งกับเทคโนโลยี ใช้คอมพิวเตอร์อย่างคล่องแคล่ว และมักใช้ชีวิตใน Cyber space

2.7 ชอบการเปลี่ยนแปลง มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง แม้ว่าไม่สามารถนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า แต่ก็กล้าเสี่ยง อยากลอง รู้สึกตื่นเต้นเร้าใจที่จะเปลี่ยนไปสู่สิ่งใหม่ อยากมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หากทำอะไรหลายอย่างซ้ำ ๆ กันเหมือนเดิมก็จะยิ่งรู้สึกเบื่อหน่ายเป็นอย่างยิ่ง

2.8 กระตือรือร้น ไฟแรงและคล่องแคล่วมาก คิดเร็ว พุดเร็ว ทำเร็ว เมื่อทำอะไรมักอยากเห็นผลเร็ว ๆ บางครั้งเหมือนไม่รอบคอบ ยิ่งทำงานที่ชอบก็จะยิ่งตื่นเต้นกระตือรือร้น แต่เมื่อใดที่ทำงานที่ไม่ชอบก็จะยิ่งเบื่อหน่าย

2.9 มองโลกในแง่ดีมาก เมื่อจะทำอะไรก็มักคิดเชิงบวกหรือคิดในแง่ดีว่าทุกอย่างเป็นไปได้และประสบความสำเร็จ รวมทั้งยังมีทัศนคติที่ดีต่อเจเนอเรชันบีและเจเนอเรชันเอ็กซ์

2.10 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีไอเดียมากมายอยู่ในหัว อยากพูด อยากระบาย อยากให้เกิดขึ้นจริง และไม่ยึดติดกับกรอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นี้ มีผลมาจากการเลี้ยงดูของบิดามารดาสมัยใหม่ ทำให้มีความมั่นใจ กล้าคิด กล้าทำ

2.11 มั่นใจในตนเองสูง ความมั่นใจในเชิงลึกของเจเนอเรชันวายเป็นไปในเชิงรู้สึกดีกับตนเอง ไม่ได้เปรียบเทียบกับผู้อื่น จนบางครั้งจะถูกเข้าใจว่าไม่อ่อนน้อม แข็งกระด้าง เจเนอเรชันวายไม่ค่อยพบความประหม่าหรือเก้อเจิน เมื่อต้องพุดต่อหน้าสาธารณชน

2.12 ไม่เคารพผู้อาวุโสกว่า ผู้ที่มีอายุสูงกว่า หรือมีตำแหน่งสูงกว่าโดยอัตโนมัติ แต่หากจะเคารพใครนั้นต้องเคารพที่ตัวตนของคนนั้น ๆ จะอายุมากกว่าหรืออาวุโสกว่าก็ไม่ผลใด ๆ

2.13 มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ เป็นคนเลื่องงาน ไม่ใช่เลือกองค์กร เวลาทำงานเจเนอเรชันวายจึงยื่นข้อเสนอที่จะทำหน้าที่ที่สูงกว่าที่องค์กรเสนอให้ และมององค์กรเป็นสะพานเชื่อมต่อไปสู่ทางเป้าหมายแห่งอาชีพ ทัศนคตินี้จึงสร้างอัตราการลาออกที่สูงมาก

Associates (2003 อ้างถึงใน สกาว สำราญคง, 2547, หน้า 16) เป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษาในด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้มีมุมมองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยจะดูได้จากการพูด (Say) การดำรงอยู่ (Stay) และการดูว่าพนักงานได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจขององค์กร ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี ดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture purpose)
3. ลักษณะงาน (Work activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

ปัจจัยความผูกพันทั้ง 7 ประการ ตามแนวคิดของ Associates นั้น ได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เช่น ในการศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในประเทศแคนาดา จำนวน 120 องค์กร จากพนักงานมากกว่า 80,000 ราย ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่ติดอันดับในกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด (Best employers) จำนวน 50 องค์กร โดยเฉลี่ยมีพนักงานที่มีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสูงกว่าบริษัทที่ไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด ถึง 21% และมีอัตราการเจริญเติบโตของรายรับสูงถึง 16.1% เปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายรับของบริษัทที่ไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด ซึ่งคิดเป็น 6.1% จากการสำรวจจะเห็นได้ว่า บริษัทที่ติดอันดับผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุดนั้นจะมีอัตราการเจริญเติบโตสูงกว่า และระดับของความผูกพันของพนักงานที่สูงกว่าบริษัทที่ไม่ติดอันดับผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด โดยจะสังเกตได้ว่าความผูกพันของพนักงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยสะท้อนให้มองเห็นถึงแนวโน้มของผลประกอบการของบริษัทซึ่งมีทิศทางที่สอดคล้องกัน

Steers (1997) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน
2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น

เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น (นาฏยา อ่วมผึ้ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสรภาพตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงาน ให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษ จึงเป็นงานที่ทำหายและกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติ สามารถทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลย้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับข้อมูลย้อนกลับของตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคุณมีคุณค่า เป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าคุณเป็นสิ่งที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่าคุณจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดี ความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะคิของกุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่ทักษะคิของกุ่มคิ ก็จะมีผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

Mowday, Porter, and Steers (1982, p. 27) ได้กล่าวว่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร บุคลิกลักษณะ

2. ลักษณะบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท

3. ลักษณะองค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร อายุขององค์กร

4. ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร และพฤติกรรมการบริหารงาน

Hackman and Oldham (1980) ได้นิยามความหมายของคำว่ คุณลักษณะของงานว่ หมายถึง คุณลักษณะของงาน (Job characteristic) ที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันก็ได้ ซึ่งส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานในด้านของประสบการณ์ (Experience) และการรับรู้ผลการกระทำ (Feedback) โดยมีองค์ประกอบ (Components) คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจของงาน และผลสะท้อนกลับที่ได้รับจากงานที่กระทำ โดยจำแนกคุณลักษณะที่สำคัญของงานและผลที่ตามมาของคุณลักษณะดังกล่าว โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญของงาน (Core job dimensions) 5 มิติด้วยกัน ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) คือ ระดับของความหลากหลายของงานต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นกระทำที่ต้องการทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสติปัญญา รวมถึงทัศนคติในแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงานแต่ละประเภท ซึ่งความหลากหลายของทักษะนี้ จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ท้าทายและสนุกไปกับงานที่กระทำ ยิ่งงานนั้นนำไปสู่ทักษะทางด้านต่าง ๆ ได้มากเท่าใด งานนั้นก็จะมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

2. ความชัดเจนของงาน (Task identity) คือ การทำงานที่พนักงานได้รับผิชอบงานตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนงานเสร็จสิ้นและเห็นผลของงานที่กระทำออกมาจนสำเร็จลุล่วงจนทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนเองกระทำขึ้นมา

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) คือ ความสำคัญของงาน เป็นการสร้างความรู้สึกที่งานที่ตนเองกระทำนั้นมีความหมายและมีความสำคัญ ซึ่งหากงานนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตตนเองหรือมีผลกระทบต่องานของผู้อื่นทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วยแล้วนั้นก็จะทำให้พนักงานเกิดความรอบคอบและมีความสำนึกรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้นไปอีก

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กร

Hrebiniak and Alutto (1972) พบว่า ตัวแปรที่มีที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด คือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท

2. ระยะเวลาของประสบการณ์ของการทำงานในองค์กร

3. ความไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Steers and Porter (1979) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสัมพันธ์ในทางกับความผูกพันต่อองค์กร

2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Baron (1986, pp. 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Burke (2003) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้น ๆ ขอมเสียดสละเพื่อองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า และช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กร โดยในการวิจัย ได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement components) โดยเรียกว่า Employee engagement index (EEI) TM ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 6 ปัจจัย ได้แก่

1. องค์กร (Company) บริษัทต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
2. กลุ่มงาน (Work group) ต้องมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เพื่อความร่วมมือที่ดีในการทำงาน อันนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. สายอาชีพ (Career/ Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง
4. ลูกค้า (Customer) ต้องสามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

5. ผู้จัดการ (Manager) ต้องมีความยุติธรรม ใ้การสนับสนุน และมีการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง

6. งานที่ทำ (Job) ต้องมีความท้าทายและมีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี Burke ได้นำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อต่าง ๆ ที่ใช้เป็นประเด็นเพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน เช่น ในด้านองค์การเป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จัดให้ โดยปัจจัยในด้านต่าง ๆ จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงาน ดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์การ การคงอยู่ ของพนักงานในองค์การ ความจงรักภักดีของลูกค้ำ และความสามารถในการทำกำไร

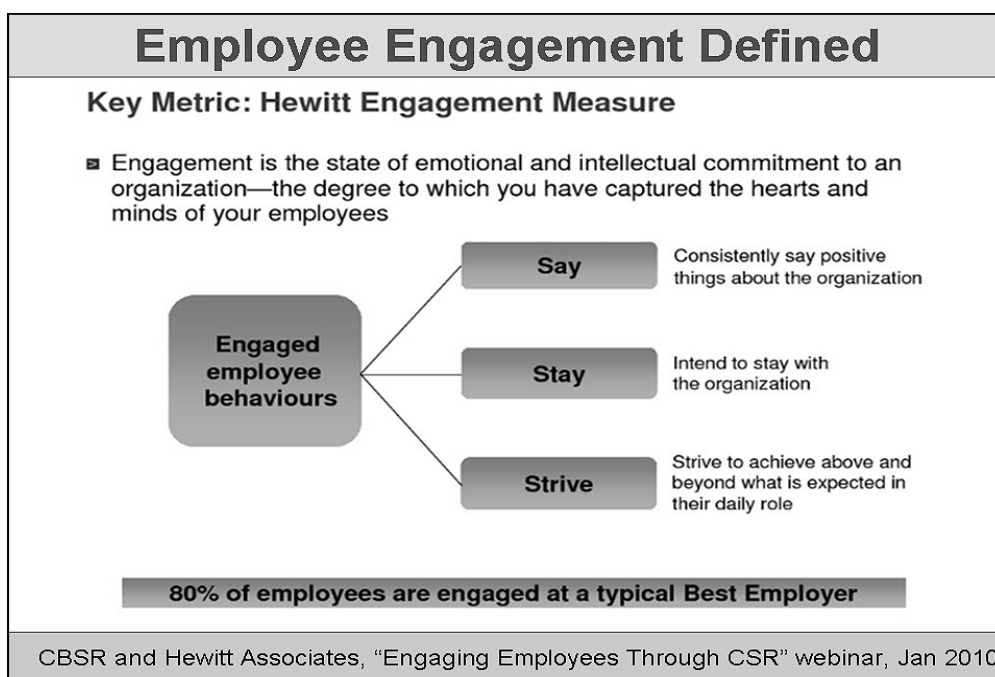
ความผูกพันตามแนวคิดของ Burke นั้น ได้แสดงทั้งสิ่งที่เป็นเหตุซึ่งก็คือ ปัจจัยทั้ง 6 และแสดงส่วนที่เป็นผล ซึ่งจะได้รับหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

Luthans (1992, p. 125) อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, 2551, หน้า 12) กล่าวว่า ทิศนคติของความผูกพันต่อองค์การถูกกำหนดโดย

1. กลุ่มของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ และลักษณะนิสัยของบุคคล เป็นความรู้สึกด้านบวกหรือลบ หรือพิจารณาถึงการควบคุมภายใน และการควบคุมภายนอก
2. ลักษณะขององค์การ เช่น การออกแบบงาน และลักษณะของผู้นำ
3. ปัจจัยที่ไม่ใช่ลักษณะขององค์การ เช่น ทางเลือกอื่น ๆ ที่มีหลังจากพิจารณาทางเลือกแล้ว ถ้าองค์กรนั้นอยู่ในระดับแนวหน้าที่จะเลือกเข้าไปปฏิบัติงานก็จะทำให้มีความรู้สึกผูกพันตามมา

Baron (1986, p. 165 อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, 2551, หน้า 18) ได้กล่าวว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงานซึ่งแสดงออก ในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อการรับรู้ ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวมและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานการลาออกน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้พนักงานมีความพยายาม ที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย
3. ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) ของ Associates บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), (2559)

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2531 โดยบริษัทในเครือ เจริญโภคภัณฑ์ ประกอบธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย โดยบริษัทได้รับสิทธิการใช้เครื่องหมายการค้าดังกล่าวจาก 7-Eleven, Inc. สหรัฐอเมริกา และได้เปิดร้านสาขาแรกที่ซอยพัฒนาพงษ์ เมื่อปี พ.ศ. 2532 นอกจากนี้ยังประกอบธุรกิจต่าง ๆ ที่เป็นการสนับสนุนธุรกิจหลัก เช่น

1. ธุรกิจเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด)
2. ธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารสำเร็จรูปและเบเกอรี่ (บริษัท ซีพีแรม จำกัด)
3. ธุรกิจจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์ค้าปลีก (บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด)

ธุรกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรสมาร์ตการ์ด (บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด)

4. ธุรกิจให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด)

ธุรกิจบริการขนส่งและกระจายสินค้า (บริษัท ไดนามิก แมนเนจเม้นท์ จำกัด)

5. ธุรกิจให้บริการด้านการตลาด (บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด) ธุรกิจวิทยาลัยอาชีวศึกษาด้านค้าปลีก และสถาบันการศึกษาด้านการจัดการ (บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด)

6. ธุรกิจการจัดฝึกอบรม การจัดการสัมมนาทางวิชาการทางธุรกิจ (บริษัท ปัญญาธารา จำกัด และบริษัท ออลล์ เทรนนิง จำกัด) รวมถึงธุรกิจจำหน่ายสินค้าผ่านแคตตาล็อก

7. ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ (บริษัท ทเวนตีไฟฟ์ ช้อปปิง จำกัด) เป็นต้น และในปี พ.ศ. 2556 บริษัทได้เข้าซื้อกิจการของบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธุรกิจศูนย์จำหน่ายสินค้าแบบชำระเงินสดและบริการตนเอง (Cash and carry)

บริษัทมีแผนกลยุทธ์ในการสร้างการเติบโตและผลกำไรอย่างยั่งยืน สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคม ผ่านกระบวนการทำงานที่เน้นคุณภาพและความคล่องตัวให้กับองค์กร รวมทั้งสนับสนุนวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานด้วยปรัชญาองค์กร วิสัยทัศน์และพันธกิจ เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้าด้วยทีมงานที่มีความสุข

ด้านการเติบโตของเครือข่ายร้านสาขา 7-Eleven บริษัทมีแผนขยายสาขาเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 600 สาขา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย 10,000 สาขา ภายในปี พ.ศ. 2561 และมุ่งเน้นกลยุทธ์การเป็นร้านอิมตะดวกของคนไทย โดยให้ความสำคัญกับอาหารพร้อมทานที่สด สะอาด ปลอดภัย และการพัฒนาสินค้าใหม่ร่วมกับคู่ค้า เพื่อนำเสนอสินค้าใหม่ที่หลากหลาย มีจำหน่ายเฉพาะที่ร้าน 7-Eleven โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2558 บริษัทมีร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศรวม 8,832 สาขา โดยเป็นร้านในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 3,922 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 44) เป็นร้านในต่างจังหวัด 4,910 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 56) เมื่อแบ่งตามประเภทของร้าน พบว่า มีร้านสาขาบริษัท 3,908 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 44) ส่วนที่เหลือเป็นร้านแฟรนไชส์ 4,257 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 48) และร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงอาณาเขต 667 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 8) ปัจจุบันมีลูกค้าเข้าร้าน 7-Eleven เฉลี่ยวันละ 10.9 ล้านคน

ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2558 บริษัทได้ขยายสาขาร้าน 7-Eleven อย่างต่อเนื่อง รวม 705 สาขา ทั้งในรูปแบบของร้านในทำเลปกติและร้านในสถานีสถานีบริการน้ำมันของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2558 บริษัทมีร้านในทำเลปกติ 7,598 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 86) และร้านในสถานีสถานีบริการน้ำมัน ปตท. 1,234 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 14)

ด้านกลยุทธ์และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท

1. การขยายสาขาให้สอดคล้องกับโครงสร้างและวิถีการดำเนินชีวิตของประชากรในแต่ละพื้นที่
2. การสรรหาสินค้าและบริการที่แตกต่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายสาขา
3. การมุ่งสู่ร้านอิมตะดวก ตอบโจทย์พฤติกรรมและการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เพื่อสร้างความแตกต่างและสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาว

4. การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินค้าและบริการของบริษัทผ่านช่องทางใหม่ ๆ
5. เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรที่มีศักยภาพ มีการสร้างความผูกพันกับองค์กรให้เพียงพอต่อการขยายธุรกิจ
6. การสร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อความร่วมมือและต่อยอดทางธุรกิจ

ตารางที่ 1 บุคลากรในส่วนร้านค้าสะดวกซื้อ

จำนวนพนักงาน*	ร้านค้าสะดวกซื้อ
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการร้าน (คน)	27,842
พนักงานในสำนักงานใหญ่ (คน)	10,220
รวม (คน)	38,062

หมายเหตุ: เฉพาะพนักงานประจำของบริษัท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายพิน สว่างจิต (2548) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทมหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)” การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยโดยรวมในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วยด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ให้ความสำคัญต่อความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ บรรยากาศในการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมของระบบพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ให้ความสำคัญต่อการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือกันในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา

พิทยา โทคา (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ” ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ทดสอบสมมติฐานและความสัมพันธ์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านงานที่ทำหาย ด้านงานที่หลากหลาย ด้านความประจักษ์ในงาน ด้านความมีอิสระในงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.558, 0.549, 0.564, 0.660, 0.634, 0.598$ ตามลำดับ) ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.749$ และ 0.726) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและนับถือ และด้านความสอดคล้องทางสังคม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.789, 0.731, 0.753, 0.802, 0.725$ และ 0.716 ตามลำดับ) ยกเว้นด้านบูรณาการทางสังคม ที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.604$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

นิชนันท์ วิเศษลา (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท โอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด” ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับปฏิบัติการอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีเงินเดือน 10,001-20,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงาน โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้าน และทำหายต่อความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตามลำพัง การมีโอกาสในการวางแผนงาน

การควบคุมงานที่ทำได้ และการมีอำนาจในการตัดสินใจ ด้านความท้าทายของงาน โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีเป้าหมายใหม่ ๆ ในการทำงาน งานที่ปฏิบัติอยู่แสดงถึงความสามารถและความเชี่ยวชาญ ด้านโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การทำงานแบบมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ได้รับการยอมรับจากสังคมทำงาน มีความปลอดภัยและมั่นคงในงาน มีสวัสดิการที่ดีรองรับ ได้รับค่าชดเชยในงงาน และมีโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมการเพิ่มพูนความรู้ การส่งเสริมการเติบโตในอาชีพ การช่วยเหลือเกื้อกูลตามที่ร้องขอ ความพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้ และการได้รับความช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาส่วนตัวหรือครอบครัว

เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555) ศึกษาเรื่อง “ระดับความผูกพันองค์กร ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กับความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 291 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด มีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึ่งพิงได้ขององค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด ด้านความหลากหลายของงาน (Y1) ด้านผลป้อนกลับของงาน (Y2) ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร (Y4) ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Y6) ด้านความพึ่งพิงได้ขององค์กร (Y7) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ (A4) และด้านเงินเดือน (A7) มีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 54.8 สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท

บางกอกอินเทอร์เน็ตเทรนนิ่ง จำกัด = $3.770(Y1) + 0.123(Y2) + 0.256(Y4) + 0.157(Y6) + 0.181(Y7) + 0.081(A4) - 0.092(A7)$

โพชนงค์ ทองน้อย (2555) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษา: แผนกก่อสร้างโรงงานบางชั้น บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน)” ใช้แบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และสถิติอนุमान สถิติสหสัมพันธ์เพียร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ในภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันระดับแปลผล อยู่ในระดับมาก (มีความสำคัญมากต่อการสร้างคุณลักษณะของงานภายในองค์กร) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันระดับแปลผล อยู่ในระดับมาก (มีความสำคัญมากต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กร) และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันระดับแปลผล อยู่ในระดับปานกลาง (มีความสำคัญปานกลางต่อการสร้างความผูกพันภายในองค์กร) จากสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านการได้รับข้อมูลป้อนกลับของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ด้านความหลากหลายของทักษะการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้าของงานและด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ด้านสถานภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก ส่วนด้านความชัดเจนของงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ และด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ สถานภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าของงาน ความอิสระในการทำงาน การยอมรับนับถือ และความสำคัญของงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ระดับสูงมาก

ปริญญช ปัญญา (2558) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกของจังหวัดลำปาง” กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง จำนวน 734 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกของจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามลำดับชั้นความผูกพัน พบว่า ด้านความต้องการพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร อยู่ในระดับมาก ด้านสัมพันธภาพอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามขนาดของธุรกิจ พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดเล็กมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ประกอบด้วย ความเหมาะสมของงาน หัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน ความท้าทายในงาน องค์กรเห็นคุณค่า ความยุติธรรมของผู้บริหาร การสื่อสารในองค์กร และโอกาสในการเจริญก้าวหน้า โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ความท้าทายในงาน รองลงมา คือ ความเหมาะสมของงาน องค์กรเห็นคุณค่า และหัวหน้างาน

อิงอร ตันพันธ์ (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน” การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน เพศหญิง อายุ 20-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพการสมรสโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท อายุงานตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นด้านสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านรูปแบบในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านการปฏิบัติงานขององค์กร อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านโอกาสความก้าวหน้าการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง และความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อองค์กร แบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร และด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรกับความผูกพัน

ของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01

การทบทวนตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปตัวแปรอิสระที่งานวิจัยข้างต้นนำมาใช้ศึกษา
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การทบทวนตัวแปร

	เพศ	สถานภาพ	อายุ	รายได้	อายุงาน	ความสำคัญองงาน	ความร่วมมือ	ความก้าวหน้าในงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อน	ความสัมพันธ์กับหัวหน้า	ความพึงพอใจตนเองมีค่าต่อ	ความรู้สึกล่องกรพึงพอใจได้	ความคาดหวังขององค์กร	นโยบายและวัฒนธรรม
เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555)	✓	✓	✓	✓	☆	☆	☆	☆	✓	✓	☆	☆	✓	
โพชนงค์ ทองน้อย (2555)				✓		☆	✓	☆	✓	✓	✓		✓	
พิทยา โกลา (2552)	✓	✓	☆	☆	☆	☆		☆	☆	☆				
จรรยา ห่วงเทศ (2555)					☆				✓	✓			✓	
สายพิน สว่างจิต (2548)					✓	☆	✓		✓	☆	☆			
นิชนันท์ วิเศษลา (2555)	✓	✓	✓	✓	☆	☆		☆	☆	☆	✓	☆		
ปริญญช ปัญญา (2558)						☆		☆		☆	✓			
ปาริชาติ ขำเรือง (2555)				☆	✓			☆				✓		☆
อิงอร ตันพันธ์ (2558)	✓	✓	✓	☆	✓		☆	☆						

หมายเหตุ: ✓ เป็นตัวแปรที่นำมาใช้ในงานวิจัยเล่มนี้

☆ เป็นตัวแปรที่นำมาใช้และพบว่ามีนัยสำคัญในการทดสอบด้วย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปตัวแปรอิสระที่ส่งผล
ต่อความผูกพันของพนักงาน ในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และได้นำตัวแปรอิสระมาใช้
ในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งหมด 9 ตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 3 ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ	แหล่งอ้างอิง
อายุ	เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; พิทยา โภคา, 2552
รายได้	เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; ปาริชาติ จำเือง, 2555
อายุงานในองค์กร	เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; พิทยา โภคา, 2552; จรรยา ห่วงเทศ, 2555 ;อิงอร ตันพันธ์, 2558 นิชนันท์ วิเศษลา, 2555
ความสำคัญของงาน	เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; พิทยา โภคา, 2552; สายพิณ สว่างจิต, 2548; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555; ปริญนุช ปัญญา, 2558
ความก้าวหน้า	โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; พิทยา โภคา, 2552 นิชนันท์ วิเศษลา, 2555; ปาริชาติ จำเือง, 2555;อิงอร ตันพันธ์, 2558
ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555; พิทยา โภคา, 2552; สายพิณ สว่างจิต, 2548;นิชนันท์ วิเศษลา, 2555
ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน	เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล , 2555; พิทยา โภคา, 2552; สายพิณ สว่างจิต, 2548; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555; ปริญนุช ปัญญา, 2558
ความรู้สึกตนมีความสำคัญต่อองค์กร	(โภชฌงค์ ทองน้อย, 2555)
ความพึงพอใจขององค์กร	(เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล, 2555; นิชนันท์ วิเศษลา, 2555)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการ ภาคตะวันออก (RE) จังหวัดชลบุรี และเพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยออกแบบวิธีการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary study) ด้วยการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการโดยศึกษาจากเอกสารตำรา ข้อมูลสถิติ รายงานการวิจัย วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อจัดทำนิยามความหมายและการสร้างเครื่องมือการวิจัย
2. การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล (Field study) ด้วยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในส่วนร้านบริษัท (Co) จำนวน 300 สาขา ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานร้าน จำนวนทั้งสิ้น 3,600 คน (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2559)

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในส่วนร้านบริษัท (Co) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{3,600}{1+3,600(0.05)^2}$$

$$n = 360$$

สำหรับการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยจำแนกตามตำแหน่ง ประกอบด้วยผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานร้าน ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนร้านบริษัท (Co) ในจังหวัดชลบุรี

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร (N)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)
สายปฏิบัติการ RE จังหวัดชลบุรี		
ผู้จัดการร้าน	300	30
ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	900	90
พนักงานร้าน	2,400	240
รวม	3,600	360

จากนั้นผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม (Random number table) สุ่มจนได้กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวความคิดของการวิจัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยที่สร้างขึ้น โดยอาศัยหลักการจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ รายได้ และอายุงาน โดยมีลักษณะแบบสอบถามที่ให้ตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยใช้แนวคิดของ Steer ที่พัฒนาแบบสอบถาม โดยวรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) จำนวนข้อคำถาม 21 ข้อ ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้แนวคิดของ Steer ที่พัฒนาแบบสอบถาม โดย วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) จำนวนข้อคำถาม 10 ข้อ ประกอบด้วย ความรู้สึกตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรที่พัฒนาแบบสอบถาม โดยอรอุสา เกษรสังข์ (2550) จำนวนข้อคำถาม 15 ข้อ โดยข้อคำถามประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นมาตราประเมินค่าเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 5 คะแนนระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่วนที่ 2 และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนที่ 3 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น การกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยแบ่งช่วงระดับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละระดับด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (อรอุสา เกษรสังข์, 2550)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

แบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาส

แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแบบสอบถามเชิงแนวคิดและค่าการวิเคราะห์ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 ดร. สุนิ หงส์วิเศษ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีกิจการนิสิตและกิจการพิเศษ
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 1.2 ดร. อุษณกร ทาวะรัมย์ | ตำแหน่ง อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 1.3 อาจารย์ เอกลักษณ์ ณีฤทธิ | ตำแหน่ง อาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา |

2. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลอง (Try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 30 คน และตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's alpha analysis test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม

แบบทดสอบ	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's alpha)
ความสำคัญของงาน	5	0.850
ความก้าวหน้าในงาน	6	0.762
ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	5	0.836
ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน	5	0.716
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	5	0.817
ความพึงพอใจขององค์กร	5	0.825
ความผูกพันในองค์กร	15	0.784

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในส่วนร้านบริษัท (Co) เพื่อที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี มีความเข้าใจในข้อคำถามและตรงความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 7 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-Moment correlation coefficient)
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-Moment correlation coefficient)
5. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี ในส่วนร้าน บริษัท (Co) จำนวน 360 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยจำแนกตามตำแหน่ง ประกอบด้วย ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานร้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อใช้อธิบาย ลักษณะปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-Moment correlation coefficient)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple linear regression)

ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 7 สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์	ตัวแปร
Y	หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร
X ₁	หมายถึง อายุ
อายุ1	หมายถึง 18-23 ปี
อายุ2	หมายถึง 24-29 ปี
อายุ3	หมายถึง 30-35 ปี
X ₂	หมายถึง รายได้

ตารางที่ 7 (ต่อ)

สัญลักษณ์	หมายถึง	ตัวแปร
รายได้ 1	หมายถึง	ต่ำกว่า 10,000 บาท
รายได้ 2	หมายถึง	10,001-15,000 บาท
รายได้ 3	หมายถึง	15,001-20,000 บาท
X_3	หมายถึง	อายุงาน
อายุงาน 1	หมายถึง	ไม่เกิน 2 ปี
อายุงาน 2	หมายถึง	3-5 ปี
อายุงาน 3	หมายถึง	6-8 ปี
X_4	หมายถึง	ความสำคัญของงาน
X_5	หมายถึง	ความก้าวหน้าในงาน
X_6	หมายถึง	ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน
X_7	หมายถึง	ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน
X_8	หมายถึง	ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร
X_9	หมายถึง	ความความรู้สึกองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
a	หมายถึง	ค่าคงที่สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าอำนาจในการพยากรณ์
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนน มาตรฐาน
S.E.b.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

สัญลักษณ์	ตัวแปร	
S.E.est	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
t	หมายถึง	ค่าการทดสอบสมมติฐาน
F	หมายถึง	การทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอย ตัวพยากรณ์รวมทุกด้าน
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) ที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จ.ชลบุรี จำนวน 390 คน จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และอายุงาน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 360)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	22.50
หญิง	279	77.50
อายุ		
18-23 ปี	182	50.55
24-29 ปี	146	40.55
30-35 ปี	29	8.05
36-41 ปีขึ้นไป	3	0.85
สถานภาพ		
โสด	251	69.70
สมรส	101	28.05
หย่า/ร้าง	8	2.25

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	251	69.70
ปริญญาตรี	108	30.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	134	37.20
10,001-15,000 บาท	151	41.95
15,001-20,000 บาท	36	10.00
มากกว่า 20,000 ขึ้นไป	39	10.85
อายุงาน		
ไม่เกิน 2 ปี	182	50.60
3-5 ปี	142	39.40
6-8 ปี	21	5.80
9 ปีขึ้นไป	15	4.20
รวม	360	100.00

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน มีดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.50 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.55 รองลงมาคืออายุระหว่าง 24-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.55 และอายุ 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.05 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 28.05 และหย่า/ ร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.95 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.20 และรายได้มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.85 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา มีอายุงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.40 และอายุงาน 6-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงาน จำแนกรายด้าน (n = 360)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความสำคัญของงาน (X_4)	4.07	0.52	มาก	1
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน (X_5)	3.97	0.63	มาก	3
3. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X_6)	4.00	0.56	มาก	2
4. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน (X_7)	3.88	0.64	มาก	4

จากตารางที่ 9 ปัจจัยด้านลักษณะงานสูงเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านความสำคัญของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ
ของด้านความสำคัญของงาน (n = 360)

ด้านความสำคัญของงาน (X _i)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ 7-11 ให้ความสำคัญ	104 (28.89)	209 (58.06)	43 (11.94)	1 (0.28)	3 (0.83)	4.14	0.69	มาก	1
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้น มีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้า ของท่าน	83 (23.06)	212 (58.89)	65 (18.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05	0.64	มาก	4
3. งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาส ได้ใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม	87 (24.17)	176 (48.89)	83 (23.06)	14 (3.89)	0 (0.00)	3.93	0.79	มาก	5
4. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น หัวหน้าให้ความสำคัญกับงาน	109 (30.28)	187 (51.94)	63 (17.50)	1 (0.28)	0 (0.00)	4.12	0.69	มาก	2
5. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงาน ที่นำไปสู่การพัฒนา 7-11 ของท่าน	101 (28.06)	198 (55.00)	60 (16.67)	1 (0.28)	0 (0.00)	4.11	0.67	มาก	3
ภาพรวม						4.07	0.52	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมด้านความสำคัญของงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อันดับ 1 คือ งานที่ท่านรับผิดชอบนั้นเป็นงานที่ 7-11 ให้ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อันดับ 2 คือ งานที่ท่านรับผิดชอบนั้นหัวหน้าให้ความสำคัญกับงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อันดับ 3 คือ งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนา 7-11 ของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และอันดับสุดท้าย คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสดำเนินการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับ
ของด้านความก้าวหน้าในงาน (n = 360)

ด้านความก้าวหน้าในงาน (X _o)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. 7-11 สนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาในทุกด้านในการทำงาน	109 (30.28)	180 (50.00)	69 (19.17)	2 (0.56)	0 (0.00)	4.11	0.71	มาก	1
2. 7-11 มีการให้โอกาสอย่างเพียงพอกับท่านต่อความก้าวหน้า	102 (28.83)	177 (49.17)	77 (21.39)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.05	0.74	มาก	3
3. 7-11 มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนปรับตำแหน่งเป็นรูปธรรม	80 (22.22)	169 (46.94)	97 (26.94)	14 (3.89)	0 (0.00)	3.87	0.80	มาก	6
4. 7-11 มีการพิจารณาความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน โปร่งใส	115 (31.94)	157 (43.61)	84 (23.33)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.06	0.77	มาก	2
5. 7-11 มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรสม่ำเสมอ	86 (23.89)	197 (54.72)	69 (19.17)	8 (2.22)	0 (0.00)	4.00	0.72	มาก	4
6. ท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ 7-11	83 (23.06)	167 (46.39)	95 (26.39)	15 (4.17)	0 (0.00)	3.88	0.81	มาก	5
ภาพรวม						3.97	0.63	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ 7-11 สนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาในทุกด้านในการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อันดับ 2 คือ 7-11 มีการพิจารณาความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน โปร่งใส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 อันดับ 3 คือ 7-11 มีการให้โอกาสอย่างเพียงพอกับท่านต่อความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 และอันดับสุดท้าย คือ 7-11 มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนปรับตำแหน่งเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับของด้านความสัมพันธ์
ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (n = 360)

ด้านความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน (X ₀)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความสัมพันธ์อันดี กับเพื่อนร่วมงาน	118 (32.78)	178 (49.44)	60 (16.67)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.14	0.72	มาก	1
2. เมื่อท่านมีปัญหาเพื่อนร่วมงาน ของท่านจะให้ความช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ	102 (28.33)	171 (47.50)	73 (20.28)	13 (3.61)	1 (0.28)	4.00	0.81	มาก	2
3. เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดี ต่อท่าน	84 (23.33)	182 (50.56)	87 (24.17)	4 (1.11)	3 (0.83)	3.94	0.77	มาก	3
4. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ของท่านมีความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	85 (23.61)	170 (47.22)	88 (24.44)	15 (4.17)	2 (0.56)	3.89	0.82	มาก	4
5. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	77 (21.39)	174 (48.33)	100 (27.78)	8 (2.22)	1 (0.28)	3.88	0.77	มาก	5
ภาพรวม						4.00	0.56	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อันดับ 2 คือ เมื่อท่านมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของท่าน จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 อันดับ 3 คือ เพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าท่าน เป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับของด้านความสัมพันธ์
ที่ดีกับหัวหน้างาน (n = 360)

ด้านความสัมพันธ์ที่ดี กับหัวหน้างาน (X _i)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือ จากหัวหน้างาน	93 (25.83)	177 (49.17)	84 (23.33)	5 (1.39)	1 (0.28)	3.99	0.76	มาก	1
2. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาส ให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไข เพื่อปรับปรุงการทำงานของท่าน	80 (22.22)	164 (45.56)	94 (26.11)	21 (5.83)	1 (0.28)	3.84	0.85	มาก	4
3. หัวหน้างานของท่าน ช่วยสนับสนุนความต้องการ ในการสร้างความสมดุลงาน กับชีวิตส่วนตัว	64 (17.78)	159 (44.17)	117 (32.50)	18 (5.00)	2 (0.56)	3.74	0.83	มาก	5
4. หัวหน้างานของท่าน ให้การชื่นชมอย่างเหมาะสม เมื่อท่านมีการทำงานที่เยี่ยมยอด	75 (20.83)	186 (51.67)	92 (25.56)	6 (1.67)	1 (0.28)	3.91	0.74	มาก	3
5. ท่านมีความสัมพันธ์อันดี กับหัวหน้างาน	84 (23.33)	178 (49.44)	95 (26.39)	2 (0.56)	1 (0.28)	3.95	0.74	มาก	2
ภาพรวม						3.88	0.64	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ เมื่อมีปัญหาเรื่องงานท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อันดับ 2 คือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 อันดับ 3 คือ หัวหน้างานของท่านให้การชื่นชมอย่างเหมาะสม เมื่อท่านมีการทำงานที่เยี่ยมยอด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 และอันดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานของท่านช่วยสนับสนุนความต้องการในการสร้างความสมดุลงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความพึงพอใจขององค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกรายด้าน (n = 360)

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (X_9)	3.92	0.61	มาก	1
2. ด้านความพึงพอใจขององค์กร (X_6)	3.69	0.68	มาก	2

จากตารางที่ 14 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อันดับ 1 คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจขององค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับของด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (n = 360)

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (X_9)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีค่าต่อบริษัท	70 (19.44)	184 (51.11)	93 (25.83)	13 (3.61)	0 (0.00)	3.86	0.76	มาก	5
2. ท่านรู้สึกว่าท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้ 7-11 ประสบความสำเร็จ	79 (21.94)	163 (45.28)	108 (30.00)	10 (2.78)	0 (0.00)	3.86	0.78	มาก	4
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของ 7-11	76 (21.11)	175 (48.61)	97 (26.94)	12 (3.33)	0 (0.00)	3.88	0.77	มาก	3

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกว่าตนเอง มีความสำคัญต่อองค์กร (X _i)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากร ของ 7-11	95 (26.39)	194 (53.89)	67 (18.61)	4 (1.11)	0 (0.00)	4.06	0.70	มาก	1
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ กับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน	82 (22.78)	175 (48.61)	94 (26.11)	9 (2.50)	0 (0.00)	3.92	0.76	มาก	2
ภาพรวม						3.92	0.61	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า โดยภาพรวมด้านด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรของ 7-11 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อันดับ 2 คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับ 3 คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของ 7-11 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 และอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อบริษัท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับของด้านความพึงพอใจขององค์กร (n = 360)

ด้านความพึงพอใจขององค์กร (X _i)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความอดทนที่ท่านให้ต่อ 7-11 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่าน ได้รับคุ้มค่ากับท่าน	59 (16.39)	187 (51.94)	101 (28.06)	13 (3.61)	0 (0.00)	3.81	0.74	มาก	1
2. นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กร มา สวัสดิการจาก 7-11 เหมาะสม กับท่าน	56 (15.56)	169 (46.94)	108 (30.00)	27 (7.50)	0 (0.00)	3.71	0.82	มาก	2

ตารางที่ 16 (ต่อ)

n = 360

ด้านความพึงพอใจขององค์กร (X _o)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุน อย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมาย เป็นพิเศษ	54 (15.00)	166 (46.11)	104 (28.89)	35 (9.72)	1 (0.28)	3.66	0.86	มาก	4
4. 7-11 สามารถคลี่คลายปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว	46 (12.78)	148 (41.11)	135 (37.50)	31 (8.61)	0 (0.00)	3.58	0.82	มาก	5
5. ท่านมีความรู้สึกว่ 7-11 ยังสนใจดูแลท่านหลังจากที่ท่าน ได้เกษียณอายุไปแล้ว	56 (15.56)	165 (45.83)	108 (30.00)	27 (7.50)	4 (1.11)	3.67	0.87	มาก	3
	ภาพรวม					3.69	0.68	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า โดยภาพรวมด้านความพึงพอใจขององค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับ 1 คือ ความอดุสหาหะที่ท่านให้ต่อ 7-11 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับท่าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อันดับ 2 คือ นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมาสวัสดิการจาก 7-11 เหมาะสมกับท่าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 อันดับ 3 คือ ท่านมีความรู้สึกว่ 7-11 ยังสนใจดูแลท่านหลังจากที่ท่านได้เกษียณอายุไปแล้ว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 และอันดับสุดท้าย คือ 7-11 สามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ด้านความผูกพัน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมายและค่านิยมของสถาบัน ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อสถาบัน ฯ และความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพของสถาบัน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับของด้านความเชื่อมั่น และยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (n = 360)

ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับ แนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (X ₁₀)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมีความรู้สึกกว่าบริษัท 7-11 นี้ ได้รับการยอมรับจากสังคม	149 (41.39)	165 (45.83)	41 (11.39)	5 (1.39)	0 (0.00)	4.27	0.71	มาก ที่สุด	1
2. ท่านคิดว่าบริษัท 7-11 นี้ สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่น ในธุรกิจเดียวกันได้	145 (40.28)	164 (45.56)	50 (13.89)	1 (0.28)	0 (0.00)	4.26	0.69	มาก ที่สุด	2
3. ท่านรู้สึกว่าการบริหารงาน ของ 7-11 ปัจจุบันมีความเหมาะสม กับสถานการณ์	104 (28.89)	191 (53.06)	64 (17.78)	1 (0.28)	0 (0.00)	4.11	0.68	มาก	3
4. ท่านจะรีบชี้แจงและกล่าวแก้ ในทันที เมื่อมีคนกล่าวถึง 7-11 ในทางลบ	92 (25.56)	100 (49.17)	89 (24.72)	2 (0.56)	0 (0.00)	4.00	0.72	มาก	5
5. ท่านมักจะบอกแก่เพื่อนฝูง อยู่เสมอว่า 7-11 นี้ เป็นองค์กร ที่เยี่ยมมาก	93 (25.83)	183 (50.83)	83 (23.06)	1 (0.28)	0 (0.00)	4.02	0.70	มาก	4
ภาพรวม						4.13	0.57	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวมด้านความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ท่านมีความรู้สึกกว่าบริษัท 7-11 นี้ ได้รับการยอมรับจากสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อันดับ 2 คือ ท่านคิดว่าบริษัท 7-11 นี้ สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 อันดับ 3 คือ ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานของ 7-11 ปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.11 และอันดับสุดท้าย คือ ท่านจะรีบชี้แจงและกล่าวแก้ในทันทีเมื่อมีคนกล่าวถึง 7-11 ในทางลบ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผลและอันดับของด้านความเต็มใจ และทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร (n = 360)

ด้านความเต็มใจและทุ่มเท ความพยายามในการทำงาน เพื่อองค์กร (X _{ii})	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่าง ที่ได้รับมอบหมายและท่าน จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และเต็มความสามารถ	110 (30.56)	190 (52.78)	59 (16.39)	1 (0.28)	0 (0.00)	4.14	0.68	มาก	2
2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อให้งานของ 7-11 ประสบความสำเร็จได้	116 (32.22)	189 (52.50)	50 (13.89)	5 (1.39)	0 (0.00)	4.16	0.70	มาก	1
3. ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่ง กับทุกปัญหาที่เกิดขึ้นกับ 7-11	97 (26.94)	173 (48.06)	85 (23.61)	3 (0.83)	2 (0.56)	4.00	0.77	มาก	3
4. ท่านต้องการทำงานกับบริษัท 7-11 นี้ต่อไปโดยไม่คิดเปลี่ยนงาน	86 (23.89)	158 (43.89)	100 (27.78)	16 (4.44)	0 (0.00)	3.87	0.82	มาก	5
5. บ่อยครั้งที่ท่านลำบากใจ ในการยอมรับวิธีการปฏิบัติงาน ของ 7-11	56 (15.56)	165 (45.83)	108 (30.00)	24 (6.67)	7 (1.94)	3.66	0.89	มาก	4
ภาพรวม						3.97	0.57	มาก	

จากตารางที่ 18 พบว่า โดยภาพรวมด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานของ 7-11 ประสบความสำเร็จได้สูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อันดับ 2 คือ ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย และท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับ 3 คือ ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้นกับ 7-11 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอันดับสุดท้าย คือ ท่านต้องการทำงานกับบริษัท 7-11 นี้ต่อไป โดยไม่คิดเปลี่ยนงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลและอันดับของด้านความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (n = 360)

ความปรารถนาที่จะรักษา ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (X ₁₂)	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านจะยังคงทำงานที่ 7-11 ต่อไป ตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่	87 (24.17)	178 (49.44)	85 (23.61)	7 (1.94)	3 (0.83)	3.94	0.79	มาก	3
2. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือก ทำงานกับ 7-11 ถึงแม้ท่าน จะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม	92 (25.56)	170 (47.22)	89 (24.72)	9 (2.50)	0 (0.00)	3.96	0.78	มาก	1
3. หากสภาพการทำงานของท่าน เปลี่ยนไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่าน ลาออก	61 (16.94)	167 (46.39)	104 (28.89)	22 (6.11)	6 (1.67)	3.71	0.88	มาก	5
4. ท่านเห็นว่า 7-11 นี้ เป็นองค์กร ที่ดีกว่าองค์กรอื่น ๆ	83 (23.06)	185 (51.39)	89 (24.72)	1 (0.28)	2 (0.56)	3.96	0.73	มาก	2
5. ท่านตั้งใจจะทำงานกับ 7-11 จนกว่าเกษียณอายุ	71 (19.72)	163 (45.28)	106 (29.44)	11 (3.06)	9 (2.50)	3.77	0.89	มาก	4
ภาพรวม						3.87	0.61	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า โดยภาพรวมความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับ 7-11 ถึงแม้ท่านจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตามสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อันดับ 2 คือ ท่านเห็นว่า 7-11 นี้ เป็นองค์กรที่ดีกว่าองค์กรอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 อันดับ 3 คือ ท่านจะยังคงทำงานที่ 7-11 ต่อไป ตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 และอันดับสุดท้าย คือ หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้านบริษัท จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความผูกพัน จำแนกรายด้าน (n = 360)

ความผูกพัน	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.13	0.57	มาก	1
2. ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงาน เพื่อองค์กร	3.97	0.57	มาก	2
3. ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ขององค์กร	3.87	0.61	มาก	3
ภาพรวม	3.99	0.51	มาก	

จากตารางที่ 20 ความผูกพันเป็นอันดับ 1 คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ ความเต็มใจ และทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 และค่าเฉลี่ย ของด้านความผูกพันน้อยที่สุด คือ ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กร

การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Y) กับตัวแปรอิสระ อายุ 1 อายุ 2 อายุ 3 รายได้ 1 รายได้ 2 รายได้ 3 อายุงาน 1 อายุงาน 2 อายุงาน 3 ความสำคัญของงาน (X_4), ความก้าวหน้าในงาน (X_5), ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X_6), ความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน (X_7), ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (X_8), ความพึงพอใจขององค์กร (X_9) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-Moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพีรสันระหว่าง ส่วนอายุ 1 อายุ 2 อายุ 3 รายได้ 1 รายได้ 2 รายได้ 3 อายุงาน 1 อายุงาน 2 อายุงาน 3 ความสำคัญของงาน (X_4) ความก้าวหน้าในงาน (X_5) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X_6) ความสัมพันธ์ที่คิดกับเพื่อนร่วมงาน (X_7) ความรู้สึกว่าคุณมีความรู้ดีกว่าคนอื่น (X_8) ความสำคัญต่อองค์กร (X_9) กับความผูกพันต่อองค์กร (Y)

Y	อายุ1	อายุ2	อายุ3	รายได้1	รายได้2	รายได้3	อายุงาน1	อายุงาน2	อายุงาน3	X4	X6	X5	X7	X8	X9
1.000	-0.082	0.058	0.053	-0.046	0.086	0.028	-0.071	0.070	-0.028	0.538**	0.618**	0.552**	0.625**	0.752**	0.691**
	1.000	-0.835**	-0.299**	0.290**	0.086	-0.244**	0.400**	-0.236**	-0.241**	-0.116	0.005	-0.069	0.034	-0.005	0.038
		1.000	-0.244**	-0.191**	0.009	0.158**	-0.315**	0.317**	0.085	0.099	-0.011	0.059	-0.006	-0.026	-0.028
			1.000	-0.165**	-0.148**	0.139**	-0.136**	-0.155**	0.298**	0.070	0.033	0.033	-0.039	0.068	-0.025
				1.000	-0.655**	-0.257**	0.371**	-0.292**	-0.131	0.008	0.063	-0.002	0.113	0.067	0.042
					1.000	-0.283**	0.064	0.063	-0.153**	-0.022	0.024	0.005	0.043	0.066	0.071
						1.000	-0.337**	0.261**	0.216**	-0.003	-0.074	-0.077	-0.071	-0.066	-0.122
							1.000	-0.816**	-0.264**	-0.151**	0.003	-0.089	0.006	0.019	0.010
								1.000	-0.211**	0.083	-0.003	0.059	0.013	-0.016	-0.032
									1.000	0.048	0.015	0.033	-0.042	-0.053	0.014
										1.000	0.519**	0.585**	0.545**	0.549**	0.463**
											1.000	0.574**	0.643**	0.651**	0.566**
												1.000	0.577**	0.524**	0.613**
													1.000	0.694**	0.639**
														1.000	0.709**
															1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของงาน (X_4), ความก้าวหน้าในงาน (X_5), ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X_6), ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน (X_7), ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (X_8), ความพึงพอใจขององค์กร (X_9) กับความผูกพันต่อองค์กร (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.538 ถึง 0.752 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ส่วนอายุ 1 อายุ 2 อายุ 3 รายได้ 1 รายได้ 2 รายได้ 3 อายุงาน 1 อายุงาน 2 อายุงาน 3 ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.136 ถึง 0.835 โดยมีทั้งความสัมพันธ์ทางบวกและความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ซึ่งอายุงาน 3 กับ อายุงาน 1 มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด และอายุงาน 2 กับอายุงาน 1 มีความสัมพันธ์กันสูงสุด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี ในส่วนร้านบริษัท (Co) ในการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 22 คำนวณน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise method)

ตัวพยากรณ์	Beta	b	Sig
ค่าคงที่		0.965**	0.000
ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	0.407**	0.341**	0.000
ด้านความรู้สึกองค์กรเป็นที่พึงพอใจ	0.281**	0.214**	0.000
ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	0.148**	0.122**	0.001
รายได้ 3 (1=15,001 - 20,000 บาท)	0.081*	0.139*	0.013
ด้านความสำคัญของงาน	0.108**	0.107**	0.006
รายได้ 1 (1=รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท)	-0.075*	-0.079*	0.021

$R = 0.81$, $R^2 = 0.66$, $S.E.est = 0.30$, $F = 112.28$ **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 คำนวณน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำคัญของงาน รายได้ 3 (1 = 15,001-20,000 บาท) ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีค่า 0.407, 0.281, 0.148, 0.108 และ 0.081 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านรายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท) ส่งผลทางลบต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

โดยปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มากที่สุด (Beta = 0.407) ส่วนปัจจัยด้านรายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ต่ำสุด (Beta = -0.75) ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยต่าง ๆ เท่ากับ 0.81 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 6 ตัว ได้แก่ รายได้ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำคัญของงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 66.00 (ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด $R^2 = 0.66$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.30

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ปัจจัยด้านอายุส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านรายได้ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านอายุงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ปัจจัยด้านความสำคัญของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co)จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
5. ปัจจัยด้านก้าวหน้าในงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ปฏิเสธสมมติฐาน
8. ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
9. ปัจจัยด้านความพึงพอใจขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์การทำงาน และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานร้านในส่วนร้านบริษัท (Co) จำนวน 360 คน ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05 และทำการเลือกตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling)

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นการวัดประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา รายด้านดังนี้ ด้านความสำคัญของงาน = 0.850 ด้านความก้าวหน้าในงาน = 0.762 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน = 0.836 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน = 0.716 ด้านความรู้สึกลึกซึ้ง มีความสำคัญต่อองค์กร = 0.817 ด้านความพึงพอใจขององค์กร = 0.825 และด้านความผูกพัน = 0.784

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.50 มีอายุ 18-23 ปี ร้อยละ 50.55 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 69.70 มีการศึกษาค่าว่าปริญญาตรี ร้อยละ 69.70 มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี ร้อยละ 50.60 และมีรายได้ 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 41.95

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านความสำคัญของงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า อันดับ 1 คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านความพึงพอใจขององค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

4. โดยภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับ 1 คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 และค่าเฉลี่ยของด้านความผูกพันน้อยที่สุด คือ ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

5. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า ความสำคัญของงาน (X_4), ความก้าวหน้าในงาน (X_5), ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X_6), ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (X_7), ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (X_8), ความพึงพอใจขององค์กร (X_9) โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.538 ถึง 0.752 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสำคัญของงาน รายได้ 3 (1 = 15,001-20,000 บาท) ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร มีค่า 0.407, 0.281, 0.148, 0.108 และ 0.081 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านรายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท) ส่งผลทางลบต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยปัจจัยความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านรายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ต่ำสุด

7. สรุปสมมติฐาน

7.1 ปัจจัยด้านรายได้ ความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ยอมรับสมมติฐาน

7.2 ปัจจัยด้านอายุ อาชุนาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิจัยปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปร ความสำคัญของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าพนักงานได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญต่อองค์กร มีโอกาสได้ใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม องค์กรมองเห็นถึงความสามารถ ให้สิทธิปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน สามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาทุกด้านในการทำงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ หัวหน้างานช่วยสนับสนุนความต้องการ ในการสร้างความสมดุลงานกับชีวิตส่วนตัว มีการชื่นชมอย่างเหมาะสม เมื่อมีการทำงานที่เยี่ยมยอด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของสายพิณ สว่างจิต (2548) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทมหัพพันธุ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)” ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานของบริษัทมหัพพันธุ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก งานวิจัยของนิชนันท์ วิเศษลา (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทโอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด” ผลวิจัยพบว่า ด้านโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด

(มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสได้ทำงานร่วมกัน เปิดใจ แสดงความคิดเห็นกันได้อย่างเปิดเผย การใช้กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์กร มีความเป็นธรรมเกิดขึ้นกับพนักงานทุกคน พนักงานรับรู้ว่าองค์กรคาดหวังผลงานอะไรจากพนักงาน ทำให้พนักงานรู้ว่าองค์กรขาดเขาไม่ได้ เพราะพนักงานมีความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญขึ้นไป บอกถึงความคาดหวังทางด้านผลงานแก่พนักงาน ให้พนักงานรับทราบว่าคุณมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชนันท์ วิเศษลา (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท โอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด” ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก งานวิจัยของเบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระดับความผูกพันองค์กร ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท บางกอก เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด” พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึงพอใจขององค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง จากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิจัยพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977, pp. 46-56) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร โดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

อธิบายได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลต่อความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง มิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน

และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียประโยชน์
 นั้นเอง

4. ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงาน
 บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี พบว่า มีด้านความรู้สึกว่า
 ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Beta = 0.407) ด้านความพึงพอใจขององค์กร (Beta = 0.281)
 ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Beta = 0.148) ด้านความสำคัญของงาน (Beta = 0.108)
 รายได้ 3 (1 = 15,001-20,000 บาท) (Beta = 0.081) ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน
 ที่มีต่อองค์กร ด้านรายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท) (Beta = -0.75) ส่งผลทางลบต่อความผูกพัน
 ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
 โดยทั้ง 6 ตัว สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 66.00 นอกจากนี้ยังแสดงได้ว่า
 มีด้านอื่น ๆ อีก ร้อยละ 34.00 ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด
 (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทรัพยากร
 เครื่องมือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

5. ผลการวิจัยพบว่า รายได้ 3 (1 = 15,001-20,000 บาท) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
 ที่มีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี
 ขอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรได้คำนึงถึงรายได้เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ
 ในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวพนักงานให้ดีขึ้น มีรายได้มากขึ้น
 ก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงและต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสอดคล้อง
 กับงานวิจัยของเบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระดับความผูกพันองค์กร
 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน
 องค์กร กับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด” ผลวิจัยพบว่า
 ด้านเงินเดือน (A7) มีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 54.8
 งานวิจัยของพิทยา โภคา (2552) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน
 ที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ” ผลวิจัยพบว่า
 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง

6. ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพัน
 ของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co)
 จังหวัดชลบุรี ขอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสได้
 ทำงานร่วมกัน เปิดใจ แสดงความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย การใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ
 ในองค์กรมีความเป็นธรรมเกิดขึ้นกับพนักงานทุกคน การทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรคาดหวัง

ผลงานอะไรจากพนักงาน ทำให้พนักงานรู้ว่าองค์กรเราขาดเขาไม่ได้ เพราะมีความสามารถที่จะทำให้องค์กรเจริญขึ้นไป บอกถึงความคาดหวังทางด้านผลงานแก่พนักงานแต่ละคน ให้พนักงานรับทราบว่า ตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระดับความผูกพันองค์กร ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอก เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด”) พบว่า ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 54.8

7. ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี ขอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีสิ่งตอบสนองการปฏิบัติงานในรูปแบบเงิน รวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แสดงถึงอาชีพที่ทำอยู่นั้น เป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว มีความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในการดำเนินงานและการบริหารงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิชนันท์ วิเศษลา (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท โอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด” ผลวิจัยพบว่า ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร องค์กรพึงพอใจ โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก งานวิจัยของเบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระดับความผูกพันองค์กร ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด” พบว่า ด้านความพึงพอใจขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

8. ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี ขอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเอาใจใส่ในทุกข์สุขกันและกัน มีการทำงานร่วมมือกัน มีความจริงใจและให้ความยุติธรรมกันและกัน มีความเสมอภาค ไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา ให้พยายามควบคุมอารมณ์ไปในทางสร้างสรรค์ ให้เกิดประโยชน์ ให้เป็นคนใจกว้าง ไม่เอาใจเอาเปรียบ และโอบอ้อมอารีต่อกัน เสมอต้นเสมอปลาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเป็นกันเอง ยกย่องชมเชยกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชนันท์ วิเศษลา (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท โอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด” ผลวิจัยพบว่า

ด้าน โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ การทำงานแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

9. ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสำคัญของงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรียอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากการองค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสพผลสำเร็จอย่างดี ให้สิทธิในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งเสริมการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา แสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย มีการให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ บ่งบอกงานนั้นน่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง มอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล (2555) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาระดับความผูกพันองค์กร ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด” ผลวิจัยพบว่า ด้านความหลากหลายของงาน (Y1) ด้านผลป้อนกลับของงาน (Y2) มีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 54.8 งานวิจัยของสายพิณ สว่างจิต (2548) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทมหัพพันธุ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)” พบว่าให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยโดยรวมในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วยด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยให้ความสำคัญต่องานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นมีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยสรุปได้ดังนี้ รายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท) รายได้ 3 (1 = 15,001-20,000 บาท) ความสำคัญของงาน ความรู้สึกตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ส่งผลร้อยละ 66.00% ให้แก่องค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

ซึ่งก็คือ ความรู้สึกตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และรายได้ 1 (1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท)

ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำที่สุด

ในการรักษาพนักงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนในการสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร เพื่อสร้างความผูกพันของพนักงาน แม้ค่าตอบแทนจะเป็นสิ่งหนึ่งที่พนักงานต้องการ ผู้บริหารยังสามารถพัฒนาองค์กรด้านอื่น ๆ ขึ้นมาชดเชยเพื่อการธำรงพนักงาน จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรมีระบบในการสรรหา คัดเลือก กำหนดวัตถุประสงค์ของงานที่ชัดเจน ให้พนักงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติงานให้เห็นถึงความสำคัญของงาน ให้พนักงานรู้สึกตนและงานของตนมีความสำคัญต่อองค์กร

2. ผู้บริหารบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกระดับ เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

3. ผู้บริหารบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการพิจารณาทบทวน ค่าจ้าง/ เงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับความรู้ ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ให้องค์กรเป็นที่พึงพาได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดอบรมหรือประชุมในองค์กร แสดงความยินดี ชมเชยกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่ง ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประชุมกำหนดนโยบายตามความเหมาะสม วางแผนการดำเนินงานและสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตัวเอง สร้างความเข้าใจให้กับพนักงานได้ทราบถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ต่อองค์กร

2. ผู้บริหารบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานที่ต้องทำงานร่วมกันรู้จักกัน สร้างสายสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งเสริมกิจกรรมในการลดช่องว่างการปฏิบัติงานระหว่างพนักงาน และปลูกฝังค่านิยมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน สนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสามัคคีและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีทัศนคติตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย ส่งเสริมการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน สร้างกรอบการทำงานและกฎระเบียบที่ยืดหยุ่นพอดี ให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นทั้งในเรื่องงานและไม่ใช่ว่าเรื่องงานที่จะปรับปรุงองค์กร ผ่าน โครงการ อินโนเวชั่นต่าง ๆ

เป็นเวทีให้พนักงานสามารถแสดงออกและเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กรและพนักงานทุกคน โดยมีการประกวด มอบของรางวัล และผลักดันให้โครงการนั้น ๆ สามารถนำมาใช้งานได้จริงในองค์กร

3. ผู้บริหารบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงาน ในองค์กรให้มากขึ้น นอกเหนือปัจจัยด้านรายได้ที่เป็นตัวเงิน การสร้างระบบสวัสดิการที่ดี เช่น การให้สิทธิซื้อสินค้า/ บริการ/ หุ่นของบริษัทในราคาพนักงานมีส่วนลดมากกว่าท้องตลาด (อาจตั้งราคาพนักงานลด 50% จากราคาตลาด และจำกัดจำนวนการซื้อ), การจัดหาที่พักอาศัย ให้พนักงาน, สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุตร, สถานที่ออกกำลังกายหรือฟิตเนสเช่นเตอร์ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ควรเพิ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น เพื่อจะได้้นำผลการวิจัย ที่ได้ไปเป็นแนวทางการบริหารงาน เพื่อการดูแลรักษาพนักงานขององค์กรต่อไป

2. ควรมีการศึกษาในส่วนของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ จังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามอย่างเดียว อาจจะทำให้ผลการศึกษาไม่เป็นจริง เนื่องจากพนักงานอาจตอบเพื่อให้ดูดี ดังนั้น เพื่อเกิดความมั่นใจในการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะ ใช้เทคนิคอื่น ๆ เช่น การสังเกต เป็นต้น จะทำให้การศึกษามีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2551). การเมืองอเมริกันว่าด้วยการเลือกตั้งประธานาธิบดี. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 34(1), 1-16.
- จรรยา ห่วงเทศ. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จำนงค์ วัฒนเกส. (2542). *ตำนานอเมริกัน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตีรัตน์ ชมพู้รัตน์. (2552). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทแอบบีเคอร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานินทร์ บูรณมานิต. (2559). *เซเว่น ซินเนอริย์ แม็คโคร ย้ำต้องแข่งกับตนเอง*. เข้าถึงได้จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1391439056
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวรรตน์ ศรีสุริยา. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรของบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท ทีโอเอ-แซนเกียอัคร์สตีร์ส จำกัด และบริษัทไทยเดียนทีเพนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นาถญา อ่วมผึ้ง. (2544). ปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรพยาบาลในงานการพยาบาลอายุรกรรมโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิชนันท์ วิเศษลา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท โอเวอร์ซี อลูมิเนียม จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2559). *ข้อมูลประจำปีบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)*. ชลบุรี: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน).
- เบญจวรรณ มาลัยรุ่งสกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กับความผูกพันองค์กร ของพนักงาน บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรานอม กิตติคุณภิธรรม (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริยนุช ปัญญา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิก ในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปาริชาติ จำเริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ*. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 17(1), 90-101.
- พรกนก จันทร์ศาลทูล. (2549). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการเคหะแห่งชาติ: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานส่วนกลางในสำนักงานใหญ่*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิทยา โภคา (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โพชนงค์ ทองน้อย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรขนาดใหญ่กรณีศึกษา: แผนกก่อสร้างโรงงานบางชัน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เมทินี ลีริสาร. (2554). *ความคาดหวังเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันของหัวหน้างานกับลูกน้องรุ่นใหม่*. *สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.

- รัชฎา อติสนธิสกุล และอ้อยอุมารุ่งเรือง. (2558). *การสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเจเนอเรชันวาย (Generation Y) เพื่อประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงาน*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขมาภรณ์ ปลื้มจิตร. (2547). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมดุสิตรีสอร์ท*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกว สาราญคง. (2547). *การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มสมบูรณ์*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. (2550). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (Employee engagement) กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สายพิณ สว่างจิต. (2548). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2532). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การการศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอุสา เกสรสังข์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. *วารสารเซนต์จอห์นเอ็มบีเอ*, 2(2), 163-173.
- อิงอร ตันพันธ์. (2558). *ความผูกพันของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อองค์การของบริษัท* ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 16(2), 125-139.

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Associates, H. (2003). *Best employers in Asia research: The engagement model*. Retrieve from http://www.asria.org/events/hongkong/june03/index_html/lib/BestEmployersInAsia2003.pdf
- Baron, R. A. (1986). *Behavior in organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Buchanan, H. B. (1974). Building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Burke, R. (2003). *Project management: planning and control techniques*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Cherrington, J. D. (1994). *Organization behavior the management of individual and organization performance*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3): 370-380.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hrebiniak, L.G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-573.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6th ed.) New York: McGraw-Hill.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4). 538-551.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982.) *Employee organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Sheldon, M. E. 1971. Investment and involvement as mechanism producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143-150.
- Steer, R. W., & Porter, L. W. (1979). *Motivation and work behavior* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 46-49.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในส่วนร้านบริษัท (Co) ในจังหวัดชลบุรี แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาวิจัย ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง ความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อความแต่ละข้อถือเป็นสิทธิเฉพาะบุคคลของผู้ตอบเอง และจะไม่มีผลเสียหายใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนลักษณะบุคคลของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการ ภาคตะวันออก (RE) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการ ภาคตะวันออก(RE) ในส่วนร้านบริษัท(Co) จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการ ภาคตะวันออก (RE) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการ ภาคตะวันออก (RE) ในส่วนร้านบริษัท (Co) จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านให้มากที่สุด

ข้อ 1. เพศ

ชาย

หญิง

ข้อ 2. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/ หม้าย

ข้อ 3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4. อายุ

- 18-23 ปี 24-29 ปี
 30-35 ปี 36-41 ปีขึ้นไป

ข้อ 5. รายได้

- ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ข้อ 6. อายุงาน

- ไม่เกิน 2 ปี 3-5 ปี
 6-8 ปี 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด
 กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. ด้านความสำคัญของงาน					
1.1 งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ 7-11 ให้ความสำคัญ					
1.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริม ความก้าวหน้าของท่าน					
1.3 งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสได้ใช้วิธีการทำงาน รูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม					
1.4 งานที่ท่านรับผิดชอบนั้นหัวหน้า ให้ความสำคัญกับงาน					
1.5 งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่ การพัฒนาองค์กรของท่าน					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
2. ด้านความก้าวหน้าในงาน					
2.1 7-11 สนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาในทุกด้านในการทำงาน					
2.2 7-11 มีการให้โอกาสอย่างเพียงพอกับท่านต่อความก้าวหน้า					
2.3 7-11 มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนปรับตำแหน่งเป็นรูปธรรม					
2.4 7-11 มีการพิจารณาความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน โปร่งใส					
2.5 7-11 มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มสรรถนะของบุคลากรสม่ำเสมอ					
2.6 ท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ 7-11 นี้					
3. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
3.1 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
3.2 เมื่อท่านมีปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
3.3 เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน					
3.4 เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
3.5 ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
4. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน					
4.1 เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน					
4.2 หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่าน					
4.3 หัวหน้างานของท่านช่วยสนับสนุนความต้องการในการสร้างความสมดุลงานกับชีวิตส่วนตัว					
4.4 หัวหน้างานของท่านให้การชื่นชมอย่างเหมาะสมเมื่อท่านมีการทำงานที่เยี่ยมยอด					
4.5 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด
กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร					
1.1 ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อบริษัท 7-11					
1.2 ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้ 7-11 ประสบความสำเร็จ					
1.3 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของ 7-11					
1.4 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรของ 7-11					
1.5 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน					
2. ด้านความความรู้สึกองค์กรเป็นที่พึงพาได้					
2.1 ความอดุสาหะที่ท่านให้ต่อ 7-11 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับท่าน					
2.2 ตั้งแต่ท่านทำงานกับ 7-11 มา สวัสดิการจากองค์กรเหมาะสมกับท่าน					
2.3 ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ					
2.4 องค์กรสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว					
2.5 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณ 7-11 ยังสนใจดูแลท่านหลังจากที่ท่านได้เกษียณอายุไปแล้ว					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด
กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับแนวทางปฏิบัติงาน เป้าหมาย และค่านิยมของสถาบัน					
1.1 ท่านมีความรู้สึกที่บริษัท 7-11 นี้ ได้รับการยอมรับจากสังคม					
1.2 ท่านคิดว่าบริษัท 7-11 นี้ สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นในธุรกิจเดียวกันได้					
1.3 ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานของ 7-11 ปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์					
1.4 ท่านจะรีบชี้แจงและกล่าวแก้ในทันที เมื่อมีคนกล่าวถึง 7-11 ในทางลบ					
1.5 ท่านมักจะบอกแก่เพื่อนฝูงอยู่เสมอว่า 7-11 นี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก					
2. ความเต็มใจและทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อสถาบัน					
2.1 ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย และท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ					
2.2 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถแลประสบการณ์ เพื่อให้งานของ 7-11 ประสบความสำเร็จได้					
2.3 ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้นกับ 7-11					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
2.4 ท่านต้องการทำงานกับบริษัท 7-11 นี้ ต่อไป โดยไม่คิดเปลี่ยนงาน					
2.5 บ่อยครั้งที่ท่านลำบากใจในการยอมรับกับวิธีการปฏิบัติงานของ 7-11					
3. ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพของสถาบัน					
3.1 ท่านจะยังคงทำงานที่ 7-11 ต่อไป ตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่					
3.2 ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับ 7-11 ถึงแม้ท่านจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม					
3.3 หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออก					
3.4 ท่านเห็นว่า 7-11 นี้ เป็นองค์กรที่ดีกว่าองค์กรอื่น ๆ					
3.5 ท่านตั้งใจจะทำงานกับ 7-11 จนกว่าเกษียณอายุ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ *****