

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven กลุ่มเจเนอเรชัน Z

Factors Influencing Organizational Loyalty Among Generation Z Employees at 7-Eleven Store

ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช^{1*}, จาตุรงค์ ไชโย², ชยานนท์ ผันผาย³ และ คัจฉนันท เลิศพงษ์ศิลป์⁴

Kajohnsak Wongwirach^{1*}, Jatrurong Chaiyo², Chayanon PhanPhai³, and Kaschanan Lertpongsin⁴

¹⁻²นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

⁴อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง

¹⁻²Student, Modern Business Management Program, Faculty of Business Administration,
Lampang Inter-Tech College, Thailand

³Assistant Professor Dr., Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University, Thailand

⁴Dr., Faculty of Business Administration, Lampang Inter-Tech College, Thailand

*Corresponding Author: Aj.koorpai2@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z และ (2) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่เป็นกลุ่มเจเนอเรชัน Z ในพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 385 ตัวอย่าง โดยสุ่มแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาเพื่อหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กรทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความภักดี, แรงจูงใจ, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, เจเนอเรชัน Z

Abstract

This study aimed to (1) examine the levels of work motivation, quality of work life, and organizational loyalty among Generation Z employees of 7-Eleven, and (2) investigate the influence of work motivation and quality of work life on organizational loyalty among these employees. The sample consisted of 385 Generation Z employees working in 7-Eleven convenience stores in the northern

region of Thailand, selected through purposive sampling. A questionnaire was used as the research instrument. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, mean, percentage, and standard deviation, as well as inferential statistics through multiple regression analysis.

The results indicated that the overall levels of work motivation, quality of work life, and organizational loyalty were at a high level. Furthermore, work motivation and quality of work life had a statistically significant positive influence on organizational loyalty at the 0.05 level.

Keywords : Organizational Loyalty, Work Motivation, Quality of Work Life, Generation Z

บทนำ

ภายใต้บริบทของเศรษฐกิจยุคโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัลองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างเผชิญกับความท้าทายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาวซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ความภักดีต่อองค์กรจึงเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และการลดอัตราการลาออก (Meyer & Allen, 1991) ความภักดีต่อองค์กรสะท้อนถึงระดับของความผูกพันทางจิตใจและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ผ่านโมเดลความผูกพันสามองค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน โดยพนักงานที่มีความภักดีสูงจะมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กร และมีพฤติกรรมที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร (Allen & Meyer, 1990)

อย่างไรก็ตาม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่จากความแตกต่างระหว่างช่วงวัย โดยเฉพาะกลุ่มเจนเอเรชัน Z ซึ่งเป็นแรงงานรุ่นใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา กลุ่มนี้มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อน เช่น การเติบโตมากับเทคโนโลยีดิจิทัล การให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และความต้องการในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Schroth, 2019) นอกจากนี้ คนรุ่น Gen Z ยังให้ความสำคัญกับคุณค่าขององค์กร เช่น ความโปร่งใส ความยั่งยืน และความหมายของงานซึ่งส่งผลต่อระดับความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (Singh & Dangmei, 2016)

ภายใต้โครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทย ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่โดยเฉพาะร้านสะดวกซื้อ มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของผู้บริโภค โดยร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ซึ่งดำเนินงานโดยบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ถือเป็นหนึ่งในธุรกิจค้าปลีกที่มีจำนวนสาขามากที่สุดในประเทศ และมีการจ้างงานพนักงานจำนวนมากในระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะพนักงานหน้าร้านซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ การรักษาพนักงานกลุ่มนี้ให้มีความภักดีต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาว โดยงานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความภักดีของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชัน Z ประกอบด้วยโอกาสในการพัฒนาอาชีพ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ผลตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงภาวะผู้นำซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่อธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนและดูแลอย่างเหมาะสมจะส่งผลให้เกิดความรู้สึผูกพันและความภักดีต่อองค์กร (Blau, 1964)

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาความภักดีต่อองค์กรในบริบทต่าง ๆ แต่ยังพบช่องว่างขององค์ความรู้ในบริบทของธุรกิจค้าปลีกไทย โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงาน 7-Eleven ที่เป็นเจนเอเรชัน Z ซึ่งมีลักษณะเฉพาะทั้งใน

ด้านพฤติกรรมการทำงานและความคาดหวังต่อองค์กร การศึกษาในประเด็นนี้ จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันและความภักดีของพนักงานในองค์กรค้าปลีกสมัยใหม่ ด้วยประเด็นดังกล่าวจึงเป็นช่องว่างของงานวิจัยที่นำไปสู่การศึกษาความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรในการพัฒนานโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของแรงงานยุคใหม่ และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแนวคิดพื้นฐานในศาสตร์ด้านพฤติกรรมองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยหมายถึงพลังหรือแรงผลักดันภายในและภายนอกที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร (Robbins & Judge, 2017) แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อระดับความพยายาม ความมุ่งมั่น และความคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ซึ่งหนึ่งในทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายคือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) เสนอว่า มนุษย์มีความต้องการ 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ ความปลอดภัย ความรักและการเป็นส่วนหนึ่ง ความนับถือ และการเติมเต็มศักยภาพของตนเอง โดยพนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานเมื่อความต้องการในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ได้แบ่ง แรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เช่น ความสำเร็จ ความก้าวหน้า และลักษณะงานที่ท้าทาย ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งหากขาดจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ในขณะที่การวิจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชัน Z มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อน โดยให้ความสำคัญกับความหมายของงาน ความยืดหยุ่น และโอกาสในการพัฒนาตนเอง (Schroth, 2019) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกำหนดตัวเอง (Self-Determination Theory: SDT) อธิบายว่าแรงจูงใจภายใน เช่น ความสนใจและความพึงพอใจในงาน มีผลต่อพฤติกรรมและความผูกพันมากกว่าแรงจูงใจภายนอก (Ryan & Deci, 2000) ทั้งนี้จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กร โดยพนักงานที่ได้รับการตอบสนองด้านความต้องการและมีแรงจูงใจสูง จะมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันและต้องการอยู่กับองค์กรในระยะยาว (Luthans, 2011) ในบริบทของธุรกิจค้าปลีก เช่น 7-Eleven ปัจจัยแรงจูงใจ เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ และสภาพแวดล้อมการทำงาน มีบทบาทสำคัญต่อการรักษาพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่ม Gen Z ที่มีแนวโน้มเปลี่ยนงานสูง หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H1: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน (Work-Life Balance) โดย Walton (1973) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน โอกาสในการพัฒนา และความสมดุลชีวิต ทั้งนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงกับทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมซึ่งอธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานเป็นการแลกเปลี่ยนเมื่อองค์กรดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงาน พนักงานจะตอบแทนด้วยความผูกพันและความภักดี (Blau, 1964)

ปัจจุบันแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉพาะในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้ชีวิตส่วนตัวควบคู่กับการทำงาน (Haar et al., 2014) หากองค์กรสามารถสนับสนุนความยืดหยุ่นในการทำงานจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ และลดความเครียดของพนักงาน โดยงานวิจัยจำนวนมากพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงและมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว (Sirgy et al., 2001) สำหรับพนักงาน 7-Eleven ซึ่งต้องทำงานเป็นกะและมีลักษณะงานบริการคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น ความสมดุลเวลา การสนับสนุนจากองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความภักดี ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่คาดว่าจะส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

H2: ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z

3. ความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty)

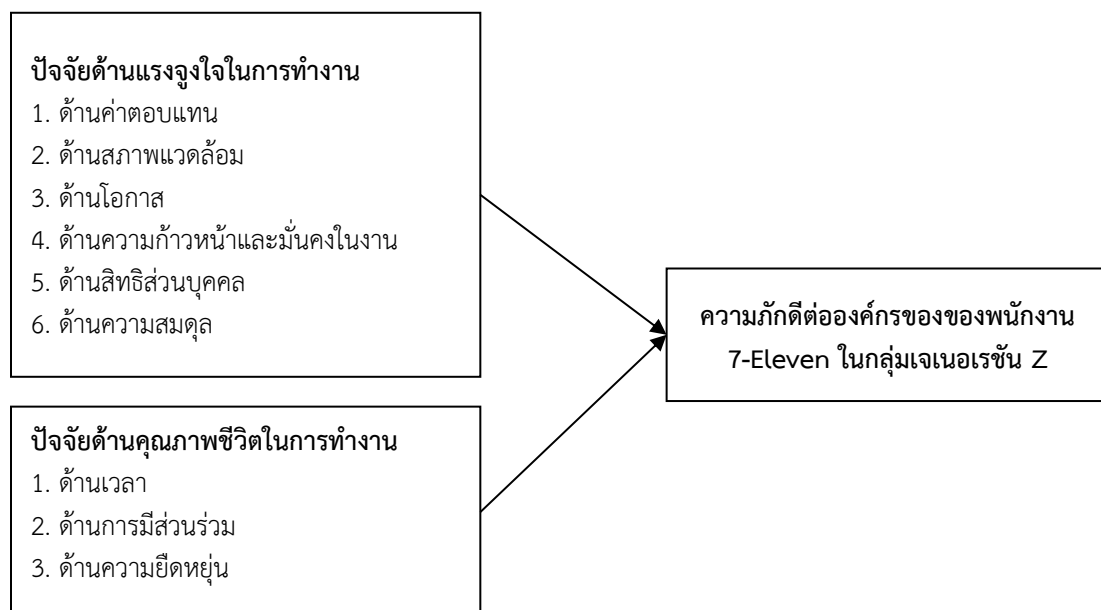
ความภักดีต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงระดับความผูกพัน ความศรัทธา และความตั้งใจของพนักงานในการคงอยู่กับองค์กร รวมถึงความเต็มใจในการทุ่มเทเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Mowday, Porter, & Steers, 1982) แนวคิดนี้มีบทบาทสำคัญในองค์กรยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันสูงและการเคลื่อนย้ายแรงงาน โดยเฉพาะในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ซึ่งมีแนวโน้มเปลี่ยนงานสูงและมีความคาดหวังต่อองค์กรที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อน ทั้งในด้านคุณค่าของงาน ความยืดหยุ่น และคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยในเชิงทฤษฎีความภักดีต่อองค์กรมักถูกอธิบายผ่านแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร โดยประกอบด้วยความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจในการทุ่มเท และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร (Mowday et al., 1982) ทั้งนี้ โมเดลความผูกพันสามองค์ประกอบของ Allen (1990) และ Meye (1991) ได้อธิบายความภักดีใน 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ซึ่งช่วยสะท้อนถึงแรงจูงใจที่แตกต่างกันของพนักงานในการอยู่กับองค์กร ทั้งในมิติของความรู้สึก ความจำเป็น และหน้าที่ทางจริยธรรม

นอกจากนี้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) อธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนและปฏิบัติอย่างเป็นธรรม พนักงานจะตอบแทนด้วยความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร (Blau, 1964; Cropanzano & Mitchell, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ชี้ให้เห็นว่าการดูแลเอาใจใส่จากองค์กรมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการคงอยู่ของพนักงาน (Eisenberger et al., 1986) อีกทั้ง ทฤษฎีความยุติธรรมในองค์กรยังชี้ว่าการรับรู้

ความเป็นธรรมในด้านต่าง ๆ จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความภักดีของพนักงาน (Greenberg, 1990; Colquitt et al., 2001)

เมื่อพิจารณาในกลุ่มของพนักงานเจนเนอเรชัน Z ความภักดีต่อองค์กรมีลักษณะที่อาจเปลี่ยนแปลงไป โดยพนักงานจะให้ความสำคัญกับคุณค่าที่องค์กรสามารถมอบให้ เช่น โอกาสในการพัฒนาอาชีพ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Schroth, 2019) ดังนั้น ความภักดีต่อองค์กรจึงไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่เป็นผลลัพธ์จากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven กลุ่มเจนเนอเรชัน Z ซึ่งเกิดปี ค.ศ. 1997-2009 หรือมีอายุระหว่าง 16-28 ปี และปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนเนื่องจากเป็นข้อมูลภายในของธุรกิจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ 385 ตัวอย่าง (Cochran, 1953) และใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยเจาะจงไปที่พนักงาน 7-Eleven ซึ่งเป็นกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ซึ่งเกิดปี ค.ศ. 1997-2009 หรือมีอายุระหว่าง 16-28 ปี และปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคเหนือ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายการเฉลี่ย และอายุงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ 6 ด้าน

ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทน (2) ด้านสภาพแวดล้อม (3) ด้านโอกาส (4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (5) ด้านสิทธิส่วนบุคคล และ (6) ด้านความสมดุล ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่างๆ 3 ด้านดังนี้ (1) ด้านเวลา (2) ด้านการมีส่วนร่วม และ (3) ด้านความยืดหยุ่น ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z และข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเครื่องมือในตอนที่ 2-4 เป็นข้อคำถามระดับมาตรวัด (Likert scale) 5 ระดับ โดยเรียงระดับมากที่สุด (5) ไปหาน้อยที่สุด (1)

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่ประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยพบว่ามีค่าระหว่าง 0.66 – 1.00 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเที่ยงของเครื่องมือ ตลอดจนการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่า Cronbach's Alpha Coefficient โดยทุกปัจจัยมีค่ามากกว่า .70

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติเพื่อหาค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและส่วนแบ่งเบามาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ค่าพิสัย 0.8 เพื่อพิจารณาระดับความสำคัญของแต่ละข้อคำถามและนำเสนอผลการวิจัยในแต่ละตัวแปร (บุญชม ศรีสะอาด, 2539)

3.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยโดยนำเสนอเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 โดยมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 และมีครอบครัวแล้ว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และมีอายุงานเฉลี่ย 1 ปี 7 เดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านค่าตอบแทน	3.58	.761	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	3.53	.905	มาก
ด้านโอกาสการพัฒนา	3.67	.951	มาก
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.80	.832	มาก
ด้านสิทธิส่วนบุคคล	3.67	.831	มาก
ด้านความสมดุล	3.63	.730	มาก
รวม	3.65	.713	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชั่น Z ต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D.=.713) โดยพบว่า ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.80 (S.D.=.832) รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล รวมทั้งด้านสิทธิส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 (S.D.=.951, .831) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D.=.730)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านเวลาในการทำงาน	3.82	.864	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.50	.864	มาก
ความยืดหยุ่นของตารางการทำงาน	3.43	.937	มาก
รวม	3.58	.786	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชั่น Z ต่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 (S.D.=.786) โดยพบว่า ด้านด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.82 (S.D.=.864) รองลงมาคือ ด้านด้านการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีเฉลี่ย 3.50 (S.D.=.864) และความยืดหยุ่นของตารางการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D.=.937)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชั่น Z

ตารางที่ 3 แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลด้านความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชั่น Z

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ยอมรับนโยบายเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.50	1.186	มาก
2. เชื่อมั่นในการบริหารงานของผู้จัดการร้าน	3.41	1.133	มาก
3. ยินดีที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	3.82	1.042	มาก
4. มีส่วนที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.45	1.160	มาก
5. ตั้งใจทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่	3.44	1.324	มาก
6. เต็มใจทำงานในวันหยุดหรือทำงานล่วงเวลา	3.38	1.204	มาก
7. รู้สึกมีความสุขเมื่อทำงานได้สำเร็จ	3.70	1.203	มาก
8. สามารถแก้ไขอุปสรรคในการทำงานได้	3.43	1.212	มาก
9. มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่	3.82	1.055	มาก
10. ยินดีปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานที่มีความจำเป็นต้องลาหยุดงาน	3.74	1.060	มาก
11. รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.83	1.038	มาก
12. ภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรนี้	3.85	1.063	มาก
13. องค์กรปฏิบัติกับท่านเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว	3.67	1.021	มาก

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
14. เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องที่ทำงานในองค์กรปัจจุบันนี้	3.60	1.227	มาก
15. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ	3.65	1.274	มาก
16. ท่านไม่สนใจค่าเชิญชวนให้ไปทำงานที่องค์กรอื่น	3.57	1.334	มาก
รวม	3.62	.825	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z ต่อปัจจัยด้านความภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D.=.825) โดยพบว่า ภูมิปัญญาที่บอกผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.85 (S.D.=1.063) รองลงมาคือ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเฉลี่ย 3.83 (S.D.=1.038) และมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.83 (S.D.=1.055)

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z

ตัวแปร	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z			
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่าสถิติทดสอบ	ระดับสำคัยนัยสถิติ
(ค่าคงที่)	-.237		-2.441	.015
แรงจูงใจในการทำงาน	.796	.688	19.076	.000*
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.265	.252	6.987	.000*

$$R^2 = .901, = R^{2Adj} = .810, F = 819.580, P^* = 0.05$$

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สถิติสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($\beta = 0.688$) และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\beta = 0.252$) มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับร้อยละ 0.910 ($R^2 = 0.910$) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 81.00 ($R^{2Adj} = 0.810$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการนำเสนอผลการวิจัยในหัวข้อที่ผ่านมา ในหัวข้อนี้จึงนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจเนอเรชัน Z มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของแรงงานยุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงจิตวิทยาและคุณภาพชีวิตควบคู่กับการทำงานในองค์กร โดยเฉพาะในธุรกิจค้าปลีกที่มีลักษณะงานเข้มข้นและต้องใช้แรงงานเชิงบริการสูง โดยในด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าโอกาส

ในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg's Two-Factor Theory ที่อธิบายว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จเป็นแรงจูงใจภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมองค์กรอยู่ในองค์กร รวมทั้งผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับบุรสมิ มามะ และคณะ (2566) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ประกอบด้วยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบในงาน รวมถึงงานของอนุกุล ประดิษฐ์เขียน และคณะ (2567) ที่ระบุว่า การส่งเสริมแรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มมากขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการทำงานใช้การวัดประเมินผลงานจาก (KPIs) พนักงาน เพื่อรักษาความเป็นสมาชิกให้พนักงานอยู่กับองค์กรในระยะยาว

ส่วนด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าเวลาในการทำงานและความยืดหยุ่นเป็นปัจจัยสำคัญ สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการความสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เน้นความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน โดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุกิจ แก้วพินิจ และนริศรา ภาควิธี (2567) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมักจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเป็นธรรม สำหรับความภักดีต่อองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสะท้อนถึงความผูกพันเชิงอารมณ์ตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) และสอดคล้องกับงานอดิสร สุขเกษม และคณะ (2566) พบว่า การบริหารงานบุคคลแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าตัวแปรอิสระทั้งสองสามารถอธิบายความภักดีต่อองค์กรได้ในระดับสูงมาก ทั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจประเด็นสำคัญคือแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความภักดีต่อองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของแรงจูงใจภายในที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ที่ให้ความสำคัญกับความหมายของงาน ความก้าวหน้า และการพัฒนาตนเอง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Decuyper and Schaufeli (2023) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในและความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจอยู่ของพนักงานในองค์กรยุคใหม่นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของ Saks (2022) ที่ระบุว่าแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในงานเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความภักดีในระยะยาว

ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงานแม้จะมีอิทธิพลน้อยกว่าแรงจูงใจในการทำงาน แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ความยืดหยุ่นของเวลา การมีส่วนร่วมในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ Kundi et al. (2022) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจบริการอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร รวมถึงศึกษาอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความภักดีต่อองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ

โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถและสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และความยืดหยุ่นของตารางการทำงาน สำหรับความภักดีต่อองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและการบอกผู้อื่นเกี่ยวกับองค์กรในเชิงบวก

ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งนี้ ตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความภักดีต่อองค์กรได้ถึงร้อยละ 91 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยทั้งสองในการเสริมสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อส่งเสริมความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านค่านิยมและความคาดหวังในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 7-Eleven ในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงสุด องค์กรควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ การนำผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ดังนี้

1.1 องค์กรควรส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานโดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าการพัฒนาทักษะและศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงและเห็นคุณค่าในตนเอง หรือการส่งเสริมนโยบายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z โดยเฉพาะ ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

1.2 องค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉพาะการบริหารจัดการเวลาในการทำงานให้เหมาะสม การเพิ่มความยืดหยุ่นของตารางการทำงาน และการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตควบคู่กับการทำงาน หรือการเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน นอกจากนี้ ควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

1.3 องค์กรควรส่งเสริมความภาคภูมิใจในองค์กรโดยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรในเชิงบวก เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความภักดีและความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำการวิจัยศึกษาโดยวิเคราะห์ในรูปแบบของสมการโครงสร้างที่อาจมีตัวแปรกำกับหรือตัวแปรแทรกซ้อนนำเสนอโมเดลใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษานี้ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี และอาจารย์ผู้สอนจากสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยและเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลวิจัยทุกท่านสละเวลาในการให้ข้อมูลจนสามารถสรุปผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยได้

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด. (2539). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 2(2), 64-70. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemmsu/article/view/154477>
- รุสมี มามะ, หทัยกานต์ กุลจิราวรรณ และจุฑาทิพย์ สีสถานาพิพัฒน์. (2566). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(1), 134-157. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pnuhuso/article/view/261001>
- สุกิจ แก้วพินิจ และนริศรา ภาควิธี. (2567). ความสุขในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอากาศยานจังหวัดชลบุรี. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 9(6), 101-117. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/267894>
- อดิสร สุขเกษม, ฐนันวริน โฆษิตคณิน และ ชนิดาภา ตีสุขอนันต์. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(1), 37-48. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/258429>
- อนุกุล ประดิษฐ์เขียน, เอนก ประดิษฐ์ธรรม และกิตติ ชุมหศรีวงศ์. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คอสเดนท จำกัด. *วารสารศิลปการจัดการ*, 8(4), 191-211. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/272186>
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>Digital Object Identifier (DOI)
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life* (Vol. 1964). John Wiley & Sons, Incorporated.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons. Inc.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of applied psychology*, 86(3), 425. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.425>
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of management*, 31(6), 874-900. <https://doi.org/10.1177/01492063052796>
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2020). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*, 34(1), 69-95. <https://doi.org/10.1177/2397002219892197>

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of management*, 16(2), 399-432. <https://doi.org/10.1177/014920639001600208>
- Haar, J. M., Russo, M., Suñe, A., & Ollier-Malaterre, A. (2014). Outcomes of work-life balance on job satisfaction, life satisfaction and mental health: A study across seven cultures. *Journal of vocational behavior*, 85(3), 361-373. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2014.08.010>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- Kundi, Y. M., Hollet-Haudebert, S., & Peterson, J. (2022). Career adaptability, job crafting and subjective career success: the moderating roles of lone wolf personality and positive perfectionism. *Personnel Review*, 51(3), 945-965. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2020-0260>
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Rawski, S. L. (2011). A tale of two paradigms: The impact of psychological capital and reinforcing feedback on problem solving and innovation. *Journal of Organizational Behavior Management*, 31(4), 333-350. <https://doi.org/10.1080/01608061.2011.619421>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67. <https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>
- Saks, A. M. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human resource management review*, 32(3), 100835. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100835>
- Schroth, H. (2019). Are you ready for Gen Z in the workplace?. *California management review*, 61(3), 5-18. <https://doi.org/10.1177/0008125619841006>
- Singh, A. P., & Dangmei, J. (2016). Acquiring employee engagement to achieve high quality of care in primary health care of India. *International Journal in Management & Social Science*, 4(5), 165-168. <https://indianjournals.com/article/ijmss-4-5-023>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research*, 55(3), 241-302. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1010986923468>
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it?. *Sloan Management Review (pre-1986)*, 15(1), 11. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/quality-working-life-what-is/docview/206798773/se-2>