

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ Factor Influencing on Employee's Resignation of Fortune Town

ปัญจรัตน์ บุญยรัตพันธุ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ประชากรในครั้งนี่คือพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้ประชากรที่เป็นพนักงาน จำนวน 412 คน เป็นชาย 283 คน หญิง 129 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน จำนวน 203 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างได้ ชาย 139 คน หญิง 64 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.47 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.53 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 25 - 30 คิดเป็นร้อยละ 37.93 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.33 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.84 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.16 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 42.36 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.48 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.79จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.79 และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.42 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.53 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.27 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.37

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้

กล่าวได้ว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปในทางที่ดี พนักงานอยากมาทำงาน ทำให้ขาดงานหรือหยุดงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก ด้านปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) ในหัวข้อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) องค์ประกอบด้านแรงจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอเพียง ก็จะเกิดความพึงพอใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันที และอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยากมาทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ หัวข้อสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน คือด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความมั่นคงในงาน

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมอบหมายงานให้ลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานด้วยความตั้งใจจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย 2) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องส่งเสริมให้พนักงานมีช่องทางก้าวหน้า เพื่อเป็นปัจจัยในการลดการลาออกของพนักงาน 3). ด้านนโยบายการบริหาร ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ต้องส่งเสริมให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม 4). ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี กล่าวคือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาเพื่อนร่วมงานสามารถขอความ

ช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้ 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องจัดให้บริษัทมีโรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขภาพและน้ำดื่มอย่างเพียงพอ 5) ด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า บริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงาน 6) ด้านเงินเดือน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมีการวางแผนในการกำหนดเงินเดือนอย่างเหมาะสมให้พนักงานมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ 7) ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

## ภูมิหลัง

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยโยงใยกันทั่วโลกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นได้ทันที ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนทางสังคม การเกิดภัยทางธรรมชาติที่รุนแรงกว่าที่เคยมีมา รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลกระทบต่อองค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร และเลือกรับแต่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวกคือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม มีเป้าหมายในการทำงานมากขึ้น แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยขาดความผูกพันต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน การยอมรับ รวมถึงสภาพแวดล้อมหรือสังคมที่ดีกว่า

การบริหารองค์กรใด ๆ จำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้การบริหารองค์กรนั้นสำเร็จ โดยทั้งนี้ไม่ว่ามนุษย์จะมีความเจริญก้าวหน้าในทางวิชาการต่าง ๆ สักเพียงใด และสามารถคิดค้นประดิษฐ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เราก็ยังต้องอาศัยการบริหารทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะปัจจัยหลักด้าน “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนทรัพยากรอื่น ๆ มนุษย์มีความต้องการต่างกัน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคนจะมีพฤติกรรมปรากฏต่อเมื่อเกิดความพึงพอใจทำงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ตอบสนองเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหารและฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรมีข้อมูลผลการศึกษาปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน แล้ว

สนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจเหล่านั้น เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจให้ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สนับสนุนกลยุทธ์และมุ่งสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรได้

ดังนั้นการบริหารงานบุคคลเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารและหัวหน้างานในธุรกิจ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบทางด้านบริหารงานบุคคล จะต้องรับผิดชอบและจัดการด้านการบริหารคน ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงาน และยังคงส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กรให้เกิดขึ้น ส่วนแนวความคิดของลูกจ้างกับการจ้างแรงงานในระยะแรกเริ่ม “ลูกจ้าง” มีความคิดว่า “นายจ้าง” นั้นเป็นนายที่มีอำนาจบังคับบัญชาเต็มที่ ลูกจ้างต้องปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเดียว ผลตอบแทนการปฏิบัติงานจะได้รับตามที่นายจ้างหยิบยื่นให้เท่านั้น แต่ปัจจุบันลูกจ้างส่วนหนึ่งได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของตน ไปในแง่ของความเป็นหุ้นส่วนในการผลิตของนายจ้าง คือเป็นผู้ร่วมลงทุนด้วยแรงงานและความคิด ลูกจ้างมีส่วนได้รับการเฉลี่ยกำไรในรูปค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น ความปรารถนาของลูกจ้างในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนประสงค์เป็นเบื้องแรก คือ การมีงานทำและเมื่อมีงานทำแล้ว สิ่งที่ลูกจ้างต้องการในชีวิตการปฏิบัติงานก็คือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความสมบูรณ์แบบของสถานที่ทำงาน ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาชีวิตการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การยกย่องชมเชย การปฏิบัติงานที่พอใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความเป็นธรรม การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาสัญญาของฝ่ายนายจ้าง ความสงบร่มรื่นบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี ความเป็นประชาธิปไตย การเป็นเจ้าของกิจการหรือมีส่วนในการเป็นเจ้าของ เป็นต้น

ในปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่โตมากขึ้น มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นกฎระเบียบมีมากขึ้นตามขนาดขององค์กร ขั้นตอนและสายการบังคับบัญชาย่อมมีมากขึ้นด้วย พร้อมกันนั้นการปฏิบัติงานย่อมมีความเป็นทางการมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามความอิสระความสะดวกต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องลดลงและเกิดความคับข้องใจเบื่อหน่ายต่องานมากขึ้น ปัญหาการลาออกของพนักงานจึงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาหรือสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน โดยปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรและตัวบุคคล โดยผลกระทบจากการสูญเสียกำลังคนขององค์กรเพราะการลาออกนั้น พิจารณาได้เป็น 2 นัย คือ การลาออกที่เป็นผลดีต่อองค์กร (Functional Turnover) ได้แก่ การลาออกของบุคคลที่ถูกองค์กรประเมินในทางลบอยู่แล้ว และองค์กรเป็นว่า การให้บุคคลนั้นออกไปจะเป็นผลดีต่อองค์กรจึงไม่ยับยั้งไว้ อีกนัยหนึ่งคือการลาออกที่เป็นผลเสียต่อองค์กร (Dysfunctional Turnover) ได้แก่ การลาออกของบุคคลที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ต่อไปอีก แต่บุคคลนั้นสมัครใจลาออกไปจากองค์กร โดยที่องค์กรไม่อาจยับยั้งได้ (Vecchio, 1988 อ้างใน ประทวน วันนิจ, 2550) และผลกระทบดังกล่าวทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก การให้การฝึกอบรมต่าง ๆ อีกทั้งในช่วงของกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานแทนบุคคลที่ลาออกไปนั้น องค์กรจะสูญเสียโอกาส ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากคนไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และหากองค์กรใดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง

ก็ยิ่งจะทำให้องค์กรเหล่านั้นเกิดผลกระทบต่อการทำงาน ก่อให้เกิดความเสียหายและยิ่งไปกว่านั้น จะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรลดลง

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ เพื่อเป็นข้อมูลนำเสนอแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาค่าที่อาจจะเกิดขึ้น และเป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อช่วยลดปัญหาการลาออกให้น้อยลง และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบรับกับการแข่งขันของธุรกิจที่มีมากขึ้นในปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก

### 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้ประชากรที่เป็นพนักงาน จำนวน 412 คน เป็นชาย 283 คน หญิง 129 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน จำนวน 203 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างได้ ชาย 139 คน หญิง 64 คน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบปลายปิด (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อโดยเป็นแบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามให้เลือกตอบโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทสเกลลำดับ (Ordinal Scale)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ จำนวนทั้งสิ้น 43 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอัตราภาค (Interval Scale) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert-type Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Rating scale)

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการวิจัยแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์

3. นำแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่า .76

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามแจกกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ จำนวน 203 คน เพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test and One way ANOVA

## สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยสรุปผลการวิจัยข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์

**ตอนที่ 3** สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์

**ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กลุ่มตัวอย่างพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ จำนวน 203 คน มีคุณลักษณะดังนี้ เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 68.47 เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 25 - 30 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.84 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 56.16 เป็นโสด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 80.79 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42 ในส่วนของรายได้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมาคือรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.53 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.27 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.37

**ตอนที่ 2** สรุปผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.19$ , S.D.= 0.179) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x}=4.35$ , S.D.= 0.351) รองลงมาคือความก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{x}=4.32$ , S.D.= 0.346) ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะ เป็นสาเหตุของการลาออก ( $\bar{x}=4.31$ , S.D.= 0.230) นโยบายการบริหาร ( $\bar{x}=4.28$ , S.D.= 0.276) เงินเดือน ( $\bar{x}=4.24$ , S.D.= 0.344) ลักษณะงาน ( $\bar{x}=4.11$ , S.D.= 0.346) ความมั่นคงในงาน ( $\bar{x}=4.32$ , S.D.= 0.346) และอยู่ในลำดับที่ สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.= 0.488)

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.11$ , S.D.= 0.343) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลักษณะงาน สอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้วเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.86$ , S.D.= 0.439) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ( $\bar{x}=4.09$ , S.D.= 0.822) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่ามีการหมุนเวียน สลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน ( $\bar{x}=3.77$ , S.D.= 0.894) ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้าน



ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.32$ , S.D.= 0.346) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันทีที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ ( $\bar{x}=4.76$ , S.D.= 0.501) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่างานของท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรม การดูงานต่างประเทศ ( $\bar{x}=4.35$ , S.D.= 0.623) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานท่าน ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.= 0.659) สำหรับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านนโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.28$ , S.D.= 0.276) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ ( $\bar{x}=4.66$ , S.D.= 0.552) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าบริษัทจัดอบรม และแจกคู่มือพนักงานเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง ( $\bar{x}=4.62$ , S.D.= 0.660) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าการแบ่งสายงานบริหารงานของบริษัทชัดเจน ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.= 0.637) ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.35$ , S.D.= 0.351) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.98$ , S.D.= 0.139) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น ( $\bar{x}=4.62$ , S.D.= 0.579) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้ามีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ( $\bar{x}=3.99$ , S.D.= 0.696 และ S.D.= 0.771) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.= 0.488) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทมีที่โรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขาและน้ำดื่มบริเวณโรงงานเพียงพอเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.12$ , S.D.= 0.731) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าคนรอบข้างมีการเปลี่ยนงานบ่อย และมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือการเมืองภายใน ( $\bar{x}=4.06$ , S.D.= 1.217) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.= 1.207) สำหรับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.95$ , S.D.= 0.531) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{x}=4.74$ , S.D.= 0.793) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านมีความประสงค์ที่จะทำงานกับบริษัทเอกชนเกษียณ ( $\bar{x}=4.59$ , S.D.= 0.633) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งงานขณะนี้ เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ( $\bar{x}=3.16$ , S.D.= 1.192) ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.24$ , S.D.= 0.344) และเมื่อ

พิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.65$ , S.D.= 0.630) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับการดำรงชีพ ( $\bar{X}=4.48$ , S.D.= 0.663) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าระบบการประเมินผลปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรง ยุติธรรม ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.= 0.651) และค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31$ , S.D.= 0.230) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ( $\bar{X}=4.97$ , S.D.= 0.208) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า ( $\bar{X}=4.71$ , S.D.= 0.504) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ( $\bar{X}=3.93$ , S.D.= 0.799)

### ตอนที่ 3 สรุปผลการวิจัยข้อมูลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน

สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน

สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน คือด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก

สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความมั่นคงในงาน

สมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน คือด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก

## อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้ กล่าวได้ว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปในทางที่ดี พนักงานอยากมาทำงาน ทำให้ขาดงานหรือหยุดงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก ด้านปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) ในหัวข้อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) องค์ประกอบด้านแรงจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างพอเพียง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิกร ช่วยศรี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยด้านองค์กรปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีผลในการตัดสินใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในอาชีพโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิ เพ็งสุข (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) เงินเดือนที่ดีกว่าเดิม 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น 4) มีโอกาสหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า และ 5) บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่าเดิม ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม เงินเดือนโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชก ศิริอ่อน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานสัมพันธ์(บริษัท ทรูมูฟ) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เงินเดือนและสวัสดิการที่ดีกว่า ความก้าวหน้าที่ดีกว่า ลักษณะงานที่เหมาะสมกับตนเองมากกว่า ความกดดันต่าง ๆ เช่น บังคับให้ทำ โทษ ไม่สบายใจกับงานที่ทำ และประการสุดท้ายคือความมั่นคงกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา ไทยประเสริฐ (2547) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการลาออกของบุคคลากร กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบเวอเรจเรจแคน จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแนวโน้มที่ส่งผลต่อความต้องการลาออก คือ ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิ เพ็งสุข (2544) ศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุดคือ เงินเดือนที่ต่ำกว่าเดิม

ด้านลักษณะงานโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา ไทยประเสริฐ (2547) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการลาออกของบุคลากรกรณีศึกษา บริษัท ไทยเบเวอเรจแคน จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแนวโน้มที่ส่งผลต่อความต้องการลาออก คือ ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่น ด้านลักษณะงาน ด้านสวัสดิการ ด้านระเบียบข้อบังคับ ด้านการประเมินผลการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้านการพัฒนาความรู้ในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิ เฟิงสุข (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) เงินเดือนที่ต่ำกว่าเดิม 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น 4) มีโอกาสหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า และ 5) บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่าเดิม

ด้านความมั่นคงในงานโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงาน และอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยากมาทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ หัวข้อสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย และสอดคล้องกับ จีระ หงส์ลดาธรมย์ (2533:27-28) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้นการใช้เวลาในช่วงการทำงานมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน

ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้วเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่ามีการหมุนเวียน สลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันทีเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่างานของท่านมีโอกาส

ในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรม การดูงานต่างประเทศ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานท่าน สำหรับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านนโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าบริษัทจัดอบรม และแจกคู่มือพนักงานเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าการแบ่งสายงานบริหารงานของบริษัทชัดเจน ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้ามีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ตามลำดับ

ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทมีที่โรงอาหารสถานที่พักผ่อน สุขาและน้ำดื่มบริเวณโรงงานเพียงพอเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าคนรอบข้างมีการเปลี่ยนงานบ่อย และมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือการเมืองภายใน และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สำหรับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านมีความประสงค์ที่จะทำงานกับบริษัทฯจนเกษียณ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งงานขณะนี้เป็นที่ที่เกียรดิและมีศักดิ์ศรี ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การลาออกคือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายอย่างได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติงานต่ำลง หยุตงานแสวงหางานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับการดำรงชีพ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าระบบการประเมินผลปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรง ยุติธรรม และค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลาออกเพื่อ

ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์มากกว่าประเด็นอื่นๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

จากการวิจัยอภิปรายสมมติฐานได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกๆ ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกๆ ด้าน คือด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความก้าวหน้าในอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความมั่นคงในงาน

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมอบหมายงานให้ลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานด้วยความตั้งใจจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

1. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องส่งเสริมให้พนักงานมีช่องทางก้าวหน้า เพื่อเป็นปัจจัยในการลดการลาออกของพนักงาน

2. ด้านนโยบายการบริหาร ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ต้องส่งเสริมให้มีระบบประเมินผลการทำงานปฏิบัติงานยุติธรรม

3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี กล่าวคือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาเพื่อนร่วมงานสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องจัดให้บริษัทมีโรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขภาพและน้ำดื่มอย่างเพียงพอ

5. ด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า บริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงาน

6. ด้านเงินเดือน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมีการวางแผนในการกำหนดเงินเดือนอย่างเหมาะสมให้พนักงานมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ

7. ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

#### **ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ควรมีการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานกับศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแผนการพัฒนาการทำงานและพัฒนาบุคลากรต่อไป

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ เพื่อนำข้อมูลมาสร้างกลยุทธ์ในการขยายธุรกิจที่มีต่อลูกค้าของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต่อไป