

# การดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

## Employee Retention of Villa Market JP Co., Ltd.

สุนิศา อุดมโชค<sup>1</sup> อิงอร ตันพันธ์<sup>2</sup>

Sunisa Udomchok<sup>1</sup> In-orn Tanphan<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

<sup>1-2</sup> Master of Business Administration, Kasem Bundit University

### บทคัดย่อ

Received: May 21, 2018

Revised: March 27, 2019

Accepted: March 29, 2019

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการดำรงรักษาพนักงานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานโดยค่า  $t$  - test , One - way ANOVA, correlation และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Multiple Regression Analysis

การศึกษพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 26 - 35 ปี ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. สถานภาพโสดพักอาศัยอยู่ บ้านเช่า / ห้องเช่า ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000 - 20,000 บาท ปัจจัยการดำรงรักษาพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยบทบาทของหัวหน้างานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ อยู่ในระดับสำคัญปานกลางตามลำดับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลพนักงานประจำร้านบริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ด้านสถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการดำรงรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน พบว่าปัจจัยการดำรงรักษาด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** การดำรงรักษาพนักงาน

### Abstract

The purposes of this study were to determine the factors of retaining employees and level of employee satisfaction. This was a quantitative research using questionnaire as a tool to collect data concerning employees' behavior patterns and the comparison between factors of retaining employees and job satisfaction. The data was analyzed by both descriptive and inferential statistics, namely percentage, mean, standard deviation, t – test, one – way ANOVA, and Multiple regression analysis.

The results of the study showed that most of respondents were female, average aged 26 – 35 years old, high school or vocational diploma holders, were single, lived in rental apartment, worked at operational level position, and earned monthly income of 10,000 – 20,000 baht. The average overall picture of opinions on factors of retaining employees and job satisfaction were at a medium level. The different personal patterns, such as marital status, position, and average income Be careful in interpreting the statistical result job performance at statistically significant 0.05 level. The factors of retaining employees correlated with job satisfied at Villa market JP employees at high level of the opinions in the same direction which consisted of factors of Retaining employees, supervisor relationship, collaboration and responsible of employees, surrounding environment and cultures, and career advance.

**Keywords :** Employee Retention

## ความสำคัญและปัญหา

สถานการณ์ในปัจจุบัน การแข่งขันทางด้านธุรกิจค้าปลีกมีความรุนแรงมากขึ้นทำให้เกิดความต้องการแรงงานหรือบุคลากรด้านการบริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก เพื่อให้ทันกับความต้องการการอุปโภคและบริโภคสินค้า กลยุทธ์ทางด้านการแข่งขันจึงเปลี่ยนรูปแบบจากการแข่งขันที่อาศัยขนาดของธุรกิจมาเป็นการแข่งขันทางด้านความเร็วของการให้บริการ หรือจากธุรกิจที่ต้องใช้เงินทุนเป็นส่วนใหญ่มาเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นต้น การที่ภาคธุรกิจหรือตลาดเกิดการเปลี่ยนแปลงมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ มีการส่งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วเป็นปัจจัยในการแข่งขัน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเครื่องจักรที่ทันสมัยหรือแนวคิดด้านการจัดการที่ดีเพียงอย่างเดียว การที่ข่าวสารข้อมูลที่กระจายถึงกัน อย่างรวดเร็วทำให้มีการลอกเลียนแบบกันได้ง่าย “บุคลากร” ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี การที่บริษัทหรือองค์การใด ๆ ก็ตามได้บุคลากรที่มีความรู้ดีและมีความสามารถมาร่วมงาน มีระบบการจัดการที่ดีและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ รวมถึงสามารถ เก็บรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่ทำงานกับองค์การไปนาน ๆ ย่อมทำให้องค์การนั้น ๆ สามารถที่จะแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การจัดการด้านบุคลากรเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญอย่างมากและส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกในยุคปัจจุบัน โดยองค์การจะต้องหาแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ และปัจจัยต่าง ๆ อาจไม่ได้หมายถึงค่าตอบแทนที่มาในรูปแบบ ของจำนวนเงิน ในส่วนของความรู้สึกของพนักงานที่องค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญ การปฏิบัติตัวของหัวหน้าที่ดูแลลูกน้องอย่างยุติธรรม รวมถึงการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีพร้อมจะทำงานหรือแก้ปัญหา ร่วมกันส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันกับบริษัทหรือองค์การ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่จะสามารถธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management – HCM) คือ การบริหารจัดการ เพื่อสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นปัจเจกบุคคล (individual) แทนการบริหารจัดการแบบกลุ่มซึ่งเป็นการกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถที่ดีที่สุด (talent) การธำรงรักษาบุคลากร การพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเองได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทุนมนุษย์จำเป็นต้องมีแนวคิดที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อนกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะการจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงขององค์การไว้ให้นานที่สุด ฉะนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมจะสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่องค์การได้เป็นอย่างดีเพราะมนุษย์มีศักยภาพในตนเองมากมาย หากองค์การมีหลักเกณฑ์ในการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาที่ดี จะส่งเสริม ให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้บรรลุผล ুক্তิให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ และพร้อมรับ การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ได้ นอกจากนั้นการมุ่งเน้นไปที่การธำรงรักษาพนักงานที่ดีขององค์การให้มีสุขภาพกายสุขภาพใจที่ดี โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงขวัญและกำลังใจของพนักงาน องค์การที่มุ่งเน้นในเรื่องดังกล่าวจะสามารถมุ่งไปสู่การเป็น “องค์การแห่งความเป็นเลิศ” การบริหารทรัพยากรในยุคใหม่จำเป็นต้องออกแบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ง่ายมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีการหรือกระบวนการ ปรับเปลี่ยนบทบาทและการปฏิบัติของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งพนักงานหัวหน้า ผู้บริหาร และนักทรัพยากรมนุษย์ มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนให้ความสำคัญต่อบุคลากร ที่มีศักยภาพ ตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือก การพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการ ผลตอบแทน และการจูงใจ องค์การจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจและปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ดูแลรักษา คนเก่ง คนดี ที่มีศักยภาพสูงให้ยังคงอยู่และมีผลงานที่ดีต่อเนื่องกับองค์การ ปัจจุบันหลาย ๆ องค์การประสบปัญหาไม่สามารถรักษาบุคลากรที่ดีและมีคุณภาพไว้ได้ บุคลากรที่ดีและมีคุณภาพมีอัตราการลาออกเป็น

จำนวนมาก เนื่องจากขาดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่บุคคลที่ทำงานไม่มีคุณภาพ ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ และทำงานดีนั้น คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ของบุคลากรที่ต้องการรักษาไว้ให้ชัดเจน ต้องมีกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ มีแผนงาน มีโครงการ รองรับ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงต้องมีระบบติดตามประเมินผลที่ชัดเจน (สุชีวา ลีวิทยา, 2554)

สถานการณ์การแย่งชิงหรือดึงตัวพนักงานที่มีความรู้ในงานเฉพาะด้านของธุรกิจค้าปลีกจึงมีมาก เพราะเป็นที่ต้องการของตลาด ส่งผลทำให้บริษัทหรือองค์การเกิดความสูญเสียบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความสามารถในประเภทธุรกิจเดียวกัน รวมถึงพนักงานหรือบุคลากรที่ลาออกไปนั้นกลับไปร่วมงานกับบริษัทคู่แข่งก็จะส่งผลให้เกิดความเสียหายได้เป็นทวีคูณ ซึ่งจะทำให้เกิดต้นทุนตามมาอีกมากมายตั้งแต่ค่าใช้จ่าย ในการสรรหา คัดเลือก บรรจุ ในครั้งแรก หากยังจะต้องเสียค่าใช้จ่ายอีกครั้ง ถ้าพนักงานใหม่ไม่ผ่านการทดลองงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ให้มีความชำนาญและเข้าใจ ในวัฒนธรรมองค์กร และความสูญเสียอีกประการหนึ่งที่ประมาณค่าไม่ได้ ก็คือ ประโยชน์จากประสบการณ์ของพนักงานหรือบุคลากร ที่น่าจะสร้างประโยชน์ให้กับบริษัทหรือองค์การได้อีกมาก หากพนักงานหรือบุคลากรไม่ลาออกไป ทุกบริษัทต่างก็ปรารถนาที่จะทำให้อัตราการลาออกภายในบริษัทของตนไม่สูงจนเกินไป โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีความรู้และความสามารถในงานเฉพาะด้านหรือตรงตามประเภทธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัท วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด เพื่อนำผล ที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การการลาออกของพนักงาน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญปัจจัยการดำรงรักษาของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการดำรงรักษา

Eric (2003) พรรัตน์ แสดงหาญ (2558: 35-36) ได้สรุปถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำรงรักษาคนเก่ง 5 ประการ ได้แก่

1. วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Culture and Work Environment) หมายถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กร การไว้วางใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับผลงานและความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน
3. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) ซึ่งครอบคลุมถึงการฝึกอบรมระบบที่ส่งเสริมการศึกษา และการพัฒนาในสายอาชีพ
4. บทบาทของหัวหน้างาน (Supervisor Role) หมายถึงรูปแบบการทำงานและความสัมพันธ์ของหัวหน้างานที่มีต่อคนเก่ง

5. โอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ (Growth and Earning Potential) หมายถึง โอกาสในการได้รับการพัฒนาทักษะ การเลื่อนตำแหน่ง และการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นเมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงรักษาคงทนจากวรรณกรรมที่ได้ศึกษามาข้างต้น โดยใช้กรอบแนวคิดของ Eric เป็นหลัก

### ขอบเขตการวิจัย

#### ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ ศึกษาจากพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำร้าน ที่สาขา สุขุมวิท 33 จำนวน 78 คน สาขาทองหล่อ จำนวน 30 คน สาขาแอมบาสเดอร์ จำนวน 66 คน และสาขาเควิลเลจ จำนวน 27 คน รวมทั้งทั้งหมดจำนวนพนักงาน 222 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล บริษัทวิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด ณ เดือนพฤศจิกายน 2560)

กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับ ความเชื่อมั่น .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำร้าน บริษัทวิลล่า มาร์เก็ต จำกัด มีจำนวน 143 คน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ที่พักอาศัย ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำรงรักษา ประกอบด้วยด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทของหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (พึงพอใจในเรื่องวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของหัวหน้างาน ค่าตอบแทน การฝึกอบรมและพัฒนา โอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ)

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการดำรงรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำ ร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

3. ปัจจัยด้านการดำรงรักษา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้รับการทดสอบ ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) มากกว่า .50 ทุกข้อ คือ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้โดยมีค่า IOC เท่ากับ.96

นอกจากนี้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability test) โดยการทดสอบกับกลุ่มนำร่อง (Pilot Test) จำนวน 30 ชุด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ .915 โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ ที่พักอาศัย ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำรงรักษานักงานประกอบด้วยด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทของหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

|         |         |                 |
|---------|---------|-----------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | สำคัญมากที่สุด  |
| ระดับ 4 | หมายถึง | สำคัญมาก        |
| ระดับ 3 | หมายถึง | สำคัญปานกลาง    |
| ระดับ 2 | หมายถึง | สำคัญน้อย       |
| ระดับ 1 | หมายถึง | สำคัญน้อยที่สุด |

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

|           |             |            |
|-----------|-------------|------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | มากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | มาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | ปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | น้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | น้อยที่สุด |

3. เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่า ได้มีการกำหนดค่าไว้ ดังนี้

|         |         |                   |
|---------|---------|-------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| ระดับ 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| ระดับ 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| ระดับ 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| ระดับ 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ ดังนี้

|           |             |            |
|-----------|-------------|------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | มากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | มาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | ปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | น้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | น้อยที่สุด |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง จำนวน 143 ชุด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำร้าน (ระดับบริหาร หัวหน้า และปฏิบัติการ) เขตสุขุมวิท ประกอบด้วย สาขาสุขุมวิท 33 สาขาทองหล่อ สาขาแอมบาสเดอร์ และสาขาเควิลเลจ ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผล และนำเสนอที่ได้จากแผนภูมิ มานำเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน คือ t - test การวิเคราะห์แบบ F - test (One - way ANOVA) Correlation และ Multiple Regression Analysis

### สรุปผลการวิจัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (57 %) มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ช่วง 26 - 35 ปี (46 %) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. (52 %) สถานะภาพโสด (69 %) อาศัยอยู่บ้านเช่า/ห้องเช่า (81 %) ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงาน (84 %) และมีรายได้ เฉลี่ยเดือน 10,000 - 20,000 บาท (63 %)

#### ระดับความสำคัญปัจจัยการดำรงรักษาของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

จากการศึกษาระดับความสำคัญปัจจัยการดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด พบว่าระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.20, SD = .561) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

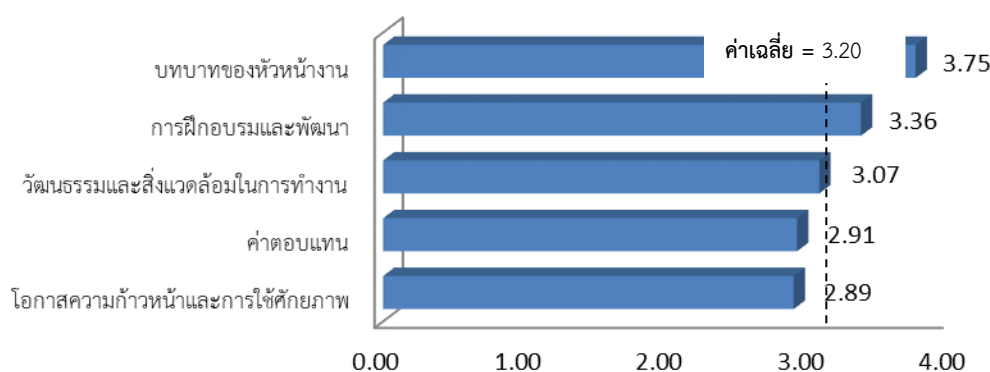
1. ด้านวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.07, SD = .862) ประกอบด้วยการรับพนักงานใหม่เข้ามา มีการชี้แจงและอบรมเรื่องวัฒนธรรมองค์การผู้บริหารและหัวหน้างานปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง สถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งด้านการป้องกันการโจรกรรมระบบไฟฟ้าและอาคาร อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านบทบาทของหัวหน้างานระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75, SD = .710) ประกอบด้วยหัวหน้างานสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้ได้ สามารถทำงานกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี หัวหน้างานควบคุมการทำงานของพนักงานให้เป็นทีม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านค่าตอบแทน ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.91, SD = .763) ประกอบด้วยเงินเดือนเหมาะสม ค่าตอบแทนเท่าหรือดีกว่าองค์กรอื่น เงินเดือนเหมาะสมกับค่าครองชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36, SD = .434) ประกอบด้วยองค์การมีระบบการสอนงานหรือระบบพี่เลี้ยงในงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ องค์การมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาในสายอาชีพอย่างเป็นระบบ ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปพัฒนาในงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.91, SD = .876) ประกอบด้วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ มีโอกาสแสดงผลงานนอกเหนือจากหน้าที่หลัก และสามารถวางแผนวันหยุดล่วงหน้าได้ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



ภาพที่ 1 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยการดำรงรักษาพนักงาน

จากภาพที่ 1 ระดับความสำคัญของปัจจัยการดำรงรักษาของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด พบว่าปัจจัยการดำรงรักษาด้านบทบาทของหัวหน้ามีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75, SD = .710) รองลงมาเป็นด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับ

จากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.41, SD = .874) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้ผลตามตารางที่ 1 – 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด ระหว่างพนักงานเพศชายและหญิง

| เพศ         |      | Mean   | Std. Deviation | t    | df  | Sig. (2-tailed) |
|-------------|------|--------|----------------|------|-----|-----------------|
| ระดับ       | ชาย  | 3.4516 | .89950         | .465 | 141 | .642            |
| ความพึงพอใจ | หญิง | 3.3827 | .85977         |      |     |                 |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ร้านในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามอายุ

| ระดับความพึงพอใจ | Sum of Squares | df  | Mean Square | F    | Sig. |
|------------------|----------------|-----|-------------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 2.100          | 4   | .525        | .680 | .607 |
| ภายในกลุ่ม       | 106.557        | 138 | .772        |      |      |
| รวม              | 108.657        | 142 |             |      |      |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05



จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานที่ร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 3** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับความพึงพอใจ | Sum of Squares | df         | Mean Square | F     | Sig. |
|------------------|----------------|------------|-------------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3.780          | 3          | 1.260       | 1.670 | .176 |
| ภายในกลุ่ม       | 104.878        | 139        | .755        |       |      |
| <b>รวม</b>       | <b>108.657</b> | <b>142</b> |             |       |      |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานที่ร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

| ระดับความพึงพอใจ | Sum of Squares | df         | Mean Square | F     | Sig.  |
|------------------|----------------|------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 5.177          | 2          | 2.588       | 3.502 | .033* |
| ภายในกลุ่ม       | 103.481        | 140        | .739        |       |       |
| <b>รวม</b>       | <b>108.657</b> | <b>142</b> |             |       |       |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานที่ร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด แตกต่างกัน ( $F(2,140) = 3.502, P=.033$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ ได้ผลตามตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ                       | โสด | สมรส  | หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง |
|-------------------------------|-----|-------|---------------------------|
| โสด                           |     | 0.115 | 0.021*                    |
| สมรส                          |     |       | 0.184                     |
| หม้าย / แยกกันอยู่ / หย่าร้าง |     |       |                           |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการวิเคราะห์ ความแตกต่างรายคู่ที่ ด้าน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตาม สถานภาพ พบว่า คนโสด กับ คนที่เป็นหม้าย / แยกกันอยู่ / หย่าร้าง มีผลต่อ ความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 6** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ค่าความแปรปรวน ของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามที่พักอาศัย

| ระดับความพึงพอใจ | Sum of Squares | df         | Mean Square | F     | Sig. |
|------------------|----------------|------------|-------------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 2.224          | 2          | 1.112       | 1.463 | .235 |
| ภายในกลุ่ม       | 106.433        | 140        | .760        |       |      |
| <b>รวม</b>       | <b>108.657</b> | <b>142</b> |             |       |      |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลจากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 7** เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน       |                        | Mean   | Std. Deviation | t      | df  | Sig. (2-tailed) |
|------------------|------------------------|--------|----------------|--------|-----|-----------------|
| ระดับความพึงพอใจ | พนักงานระดับปฏิบัติงาน | 3.3306 | .84052         | -2.373 | 140 | .019*           |
|                  | พนักงานระดับหัวหน้า    | 3.8095 | .92839         |        |     |                 |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานปฏิบัติงานและระดับหัวหน้า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 8** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ค่าความแปรปรวน ของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ระดับความพึงพอใจ | Sum of Squares | df         | Mean Square | F     | Sig.  |
|------------------|----------------|------------|-------------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 15.450         | 3          | 5.150       | 7.680 | .000* |
| ภายในกลุ่ม       | 93.208         | 139        | .671        |       |       |
| <b>รวม</b>       | <b>108.657</b> | <b>142</b> |             |       |       |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ร้านวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด แตกต่างกัน ( $F(3, 139) = 7.680, P < .0001$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ได้ผลตามตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** แสดงผลวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน      | ไม่เกิน<br>10,000 บาท | 10,001 –<br>20,000 บาท | 20,001 –<br>30,000 บาท | 30,001 –<br>40,000 บาท |
|---------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท  |                       | 0.025*                 | 0.322                  | 0.005*                 |
| 10,001 – 20,000 บาท |                       |                        | 0.004*                 | 0.000*                 |
| 20,001 – 30,000 บาท |                       |                        |                        | 0.024*                 |
| 30,001 – 40,000 บาท |                       |                        |                        |                        |

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการวิเคราะห์ ความแตกต่างรายคู่ที่ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน วิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 10,001 – 20,000 บาท, รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท, รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท กับ 20,001 – 30,000 บาท, รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท, และรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท มีผลต่อ ความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สรุปจากการศึกษาพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำรงรักษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการดำรงรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

**ตารางที่ 10** ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำรงรักษาพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยการดำรงรักษาพนักงาน         | ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน |             |                          |       |
|-----------------------------------|----------------------------------------|-------------|--------------------------|-------|
|                                   | r                                      | ค่า Sig     | ระดับความสัมพันธ์        | ลำดับ |
| การฝึกอบรมและพัฒนา                | .778**                                 | .000        | สูงทิศทางเดียวกัน        | 1     |
| วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน  | .602**                                 | .000        | สูงทิศทางเดียวกัน        | 2     |
| โอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ | .476**                                 | .000        | ปานกลางทิศทางเดียวกัน    | 3     |
| ค่าตอบแทน                         | .373**                                 | .000        | น้อยทิศทางเดียวกัน       | 4     |
| บทบาทของหัวหน้างาน                | .342**                                 | .000        | น้อยทิศทางเดียวกัน       | 5     |
| <b>ภาพรวมเฉลี่ย</b>               | <b>.673**</b>                          | <b>.000</b> | <b>สูงทิศทางเดียวกัน</b> |       |

\*\* Correlation is significant at the .05 level (2 – tailed)

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านการดำรงรักษาด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ( $r = .778$ ) ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ( $r = .602$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงทิศทางเดียวกัน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ ( $r = .476$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจปานกลางทิศทางเดียวกัน ด้านค่าตอบแทน ( $r = .373$ ) ด้านบทบาทของหัวหน้างาน ( $r = .342$ ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านการดำรงรักษาภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด อยู่ในระดับสูงทิศทางเดียวกัน

สรุปปัจจัยการดำรงรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการดำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

**ตารางที่ 11** ปัจจัยการดำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด

| ปัจจัยการดำรงรักษา                | B     | Std. Error | Beta  | t      | Sig.   |
|-----------------------------------|-------|------------|-------|--------|--------|
| (Constant)                        | .089  | .291       |       | .306   | .760   |
| ค่าตอบแทน                         | .033  | .073       | .029  | .448   | .655   |
| บทบาทของหัวหน้า                   | .061  | .070       | .050  | .876   | .383   |
| วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน  | .241  | .083       | .237  | 2.882  | .005*  |
| โอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ | -.078 | .077       | -.078 | -1.009 | .315   |
| การฝึกอบรมและพัฒนา                | 1.319 | .131       | .654  | 10.106 | .000** |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

\*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 11 แสดงปัจจัยการดำรงรักษาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด พบว่าปัจจัยการดำรงรักษา ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่า มาร์เก็ต เจพี จำกัด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยการดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านบทบาทของหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาและด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยการดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรี ปรางทอง (2558) ที่ศึกษา เรื่อง แนวทางการดำรงรักษา พนักงานของ บริษัท เอ็น เอส แก๊ส แอลพีจี จำกัด ผลการศึกษาพบว่าการดำรงรักษาพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัยชนก ศรีสวัสดิ์ (2556) ที่ศึกษา เรื่อง การศึกษาแนวทางปฏิบัติงานในการดำรงรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง พบว่า ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญารัตน์ สุทธิประภา (2559) ที่ศึกษา เรื่อง การดำรงรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี พบว่า ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญนันท์ ภัทรสรณ์สิริ (2554) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พบว่า ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญนันท์ ภัทรสรณ์สิริ (2554) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน พบว่าด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบทบาทของหัวหน้างาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์ (2556) ที่ศึกษา เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงรักษาและการคงอยู่ของคนเก่ง ในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านบทบาทของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิตต์ กิจประพุกธิกุล (2553) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด ในครั้งนี้สามารถ นำผลการของการศึกษานำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนมีความสำคัญต่อการดำรงรักษา ในระดับปานกลาง องค์การควรกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพตามสภาพเศรษฐกิจใกล้เคียงกับสายงานธุรกิจเดียวกัน รวมถึง การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับผลของงานตามที่รับผิดชอบล้วนแต่เป็นข้อดีที่ทำให้พนักงานไม่คิดจะลาออกไปอยู่กับองค์กรอื่น
2. ด้านบทบาทของหัวหน้างานมีความสำคัญต่อการดำรงรักษาในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาของหัวหน้างาน กรณีที่มีปัญหาในการทำงานหัวหน้าสามารถแก้ปัญหาให้ได้ และให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับหัวหน้า
3. ด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสำคัญต่อการดำรงรักษา ในระดับปานกลาง เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามา องค์กรต้องจัดให้มีการชี้แจงและอบรม เรื่อง วัฒนธรรมองค์กร ผู้บริหารควรปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี กับพนักงานในองค์กร
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการใช้ศักยภาพ มีความสำคัญต่อการดำรงรักษา ในระดับปานกลาง นอกเหนือจากงานที่พนักงานรับผิดชอบ ผู้บริหารหรือหัวหน้าควรมอบหมายงานเพิ่มที่ท้าทายความสามารถของพนักงานเพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถนอกเหนือจากงานในหน้าที่หลัก

5. การฝึกอบรมพัฒนา มีความสำคัญต่อการดำรงรักษาในระดับปานกลาง เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานควร มีระบบที่เลี้ยงคอยช่วยเหลือดูแลและสอนงาน และองค์กรควรมีการอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถตามสายอาชีพ อย่างเป็นระบบ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากศึกษา เรื่อง การดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ อาจได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการดำรงรักษาพนักงานประจำร้าน บริษัทวิลล่ามาร์เก็ต เจพี จำกัด เชิงคุณภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- กัญญนันท์ ภัทรสรณ์สิริ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- ฉัญญารัตน์ สุทธิประภา. (2559). *การดำรงรักษาพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธัญชนก ศรีสวัสดิ์. (2556). แนวทางปฏิบัติในการดำรงรักษาบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. *วารสารวิทยาบริการ*, 24(3), 47 – 58.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2558). การดำรงรักษาคนเก่งในองค์กร. *วารสารการจัดการธุรกิจ*, 33(3), 33 – 38.
- ราตรี ปรางทอง. (2558). *แนวทางการดำรงรักษา พนักงานของบริษัท เอ็นเอสแก๊ส แอลพีจี จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์. (2556). *การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงรักษาและการคงอยู่ของคนเก่งในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชีวา ลิ่ววิทยา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงรักษาบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภกิตต์ กิจประพทุธิกุล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.