

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์
บริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร



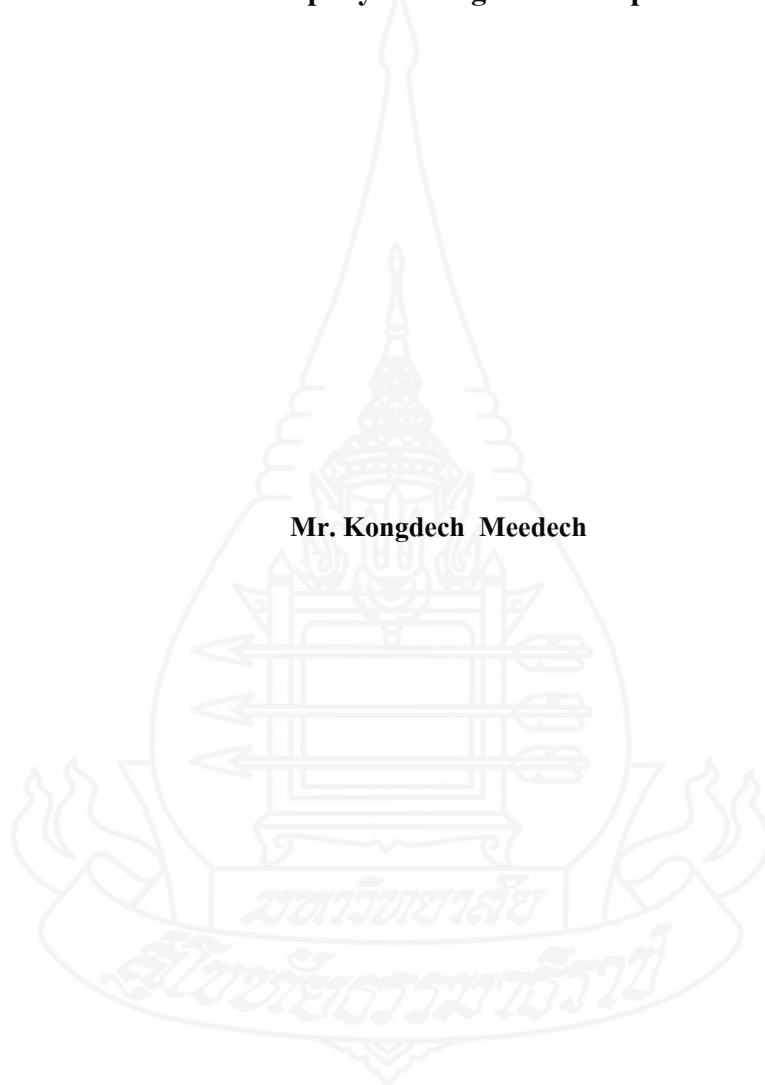
นายก่อเดช มีเดช

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Factors Affecting Resignation of Software Development Employees
in a Company at Bangkok Metropolis**

Mr. Kongdech Meedech



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

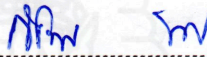
Sukhothai Thammathirat Open University

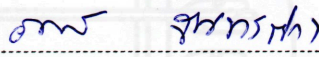
2015


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์
บริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นายก้องเดช มีเดช
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์
บริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นาย ก้องเดช มีเดช รหัสนักศึกษา 2573004641 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท และเพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อธำรงรักษาพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทแห่งหนึ่ง สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จำนวน 102 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน ด้วยวิธีของทาโร ยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม มีระยะเวลาการเก็บข้อมูล คือระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม – 6 มิถุนายน 2559 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ในภาพรวมพนักงานมีระดับความพึงพอใจในสถานการณ์การทำงานปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง (2) ‘ปัจจัยส่วนบุคคล’ ของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อ ‘แนวโน้ม ระดับ และความถี่’ ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน (3) ‘ปัจจัยลักษณะงาน’ ทั้ง 5 ด้านของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกทั้ง 3 ด้าน ยกเว้นปัจจัยลักษณะงานด้านรายได้กับสวัสดิการที่ไม่มีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มในการตัดสินใจลาออก (4) ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทควรให้ความสำคัญกับความเห็นของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ลักษณะและปริมาณงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคง เป็นหลัก ส่วนในด้านรายได้และสวัสดิการ ควรเน้นผลตอบแทนทางอ้อมที่ไม่ใช่ตัวเงินมากขึ้น เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานในอนาคต

คำสำคัญ การลาออก แผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ กรุงเทพมหานคร

Independent Study title: Factors Affecting Resignation of Software Development Employees in a Company at Bangkok Metropolis

Author: Mr. Kongdech Meedech; **ID:** 2573004641; Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the factors affecting resignation of software development employees; (2) to study resignation behaviors of software development employees; and (3) to suggest the retention of software development employees.

The population was 102 employees under software development department in a company based in Bangkok. The 81 samples were selected by using Taro Yamane method. The instrument was a questionnaire, collected from 20 May to 6 June 2016. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and variance.

The study results revealed that (1) the software development employees currently were overall satisfied with the working situation at a moderate level; (2) different personal factor did not affect trend, level and frequency of resignation except employees with different job positions which would affect different resignation decision, with a statistical significance at 0.05 level; (3) 5 job characteristic factors were related to resignation behaviors in 3 aspects, except the aspects of income and welfare which were not related to trend of resignation; and (4) as for suggestions for human resource department in the company should mainly focus on the factors of organization relation, employee relation, job characteristic and work load, working progress and stability. On the income and welfare, the company should provide the compensation, which is not money, to decrease resignation ratio in the future.

Keywords: Resignation, Software Development Department, Bangkok

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่มอบความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขจุดบกพร่อง ตลอดจนข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยเฉพาะเนื้อหาในการจัดทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระและติดตามการจัดทำการศึกษาอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระทุกท่านที่ได้เสียสละเวลา ตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทในกรณีศึกษาเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวที่คอยห่วงใยและเป็นกำลังใจ รวมทั้งผู้ร่วมงานในองค์กรและเพื่อนร่วมศึกษาในมหาวิทยาลัยที่เป็นกำลังใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ คุณค่าใด ๆ ที่พึงเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษา

ก้องเดช มีเดช

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ของการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกจากงาน	8
ลักษณะการบริหารงานของบริษัท และสภาพการทำงานของพนักงานในแผนกพัฒนา ซอฟต์แวร์	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน (พิจารณาตามรายด้าน)	25
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร	31
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานในการศึกษา	32
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม	49
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปการวิจัย	50
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	68
แบบสอบถาม	69
ประวัติผู้ศึกษา	74



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
ตารางที่ 4.2 ระดับความสัมพันธ์ต่อองค์กร.....	26
ตารางที่ 4.3 ระดับความสัมพันธ์ต่อพนักงาน.....	27
ตารางที่ 4.4 ระดับลักษณะและปริมาณงาน.....	28
ตารางที่ 4.5 ระดับความก้าวหน้ากับความมั่นคง.....	29
ตารางที่ 4.6 ระดับรายได้กับสวัสดิการ.....	30
ตารางที่ 4.7 พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร.....	31
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน... 33	33
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน... 34	34
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสถานภาพ สมรสต่างกัน.....	34
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน.....	35
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสายงาน ต่างกัน.....	35
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน... 36	36
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุงาน ในองค์กรต่างกัน.....	36
ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อ แนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน.....	37
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน..... 38	38
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน..... 38	38
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสถานภาพ สมรสต่างกัน.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	39
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสายงานต่างกัน ..	40
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ..	40
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบรายชื่อโดยใช้วิธีของ LSD จำแนกตามตำแหน่งงานกับระดับในการตัดสินใจลาออก.....	41
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน ..	42
ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ..	42
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน ..	44
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน ..	44
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ..	45
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	45
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสายงานต่างกัน ..	46
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในตำแหน่งงานต่างกัน.....	46
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน.....	47
ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ..	47
ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก.....	48
ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อการธำรงรักษาพนักงาน ..	49

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 กระบวนการลาออกของอิริกและคณะ.....	11



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะในธุรกิจซอฟต์แวร์ (Software) หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ลักษณะการทำงานในสายงานนี้ จะมีการปฏิบัติงานที่มีเวลาจำกัดตามแผนงานที่กำหนด แต่ต้องการความถูกต้องของผลงานและประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมที่พัฒนาในระดับสูง จำนวนพนักงานที่ถือการมีอยู่มักจะ ไม่สมดุลกับปริมาณงานที่เข้ามาและคุณภาพที่คาดหวัง ทำให้ประสบกับปัญหาการขาดแคลนพนักงาน ทำให้พนักงานต้องมีการปฏิบัติงานล่วงเวลา ทำงานหนัก ไม่มีเวลาพักผ่อน เกิดความเครียดสูง ต้องเผชิญกับปัญหาเรื่องสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สายงานที่ติดต่อ แม้กระทั่งการตอบสนองของลูกค้าผู้ใช้งานจริง

ลักษณะการทำงานดังกล่าว อาจนำไปสู่ความคิดที่จะย้ายงานหรือลาออก ประกอบกับพนักงานในสายงานคอมพิวเตอร์มีโอกาสหางานใหม่ได้ไม่ยาก เนื่องจากความต้องการจากนายจ้างมีมากขึ้นเรื่อยๆ ตามการเติบโตของธุรกิจนี้ ส่งผลให้องค์กรเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพื่อใช้ทดแทนพนักงานเดิมที่กำลังจะลาออกไป ในขณะที่กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง บางครั้งการลาออกของพนักงานที่รับผิดชอบงานในส่วนสำคัญของการพัฒนา อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นสินค้าและบริการหลัก การทำงานส่วนใหญ่ที่ต้องใช้ทักษะและความชำนาญงานเฉพาะด้านที่ไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ง่าย เช่น การเขียนโปรแกรมด้วยภาษาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น JAVA, .Net, C# หรือการใช้ Oracle หรือ SQL ในการจัดการ database เป็นต้น

การย้ายงานและการลาออกของพนักงาน จึงเป็นปัญหาสำคัญขององค์กร ที่ควรได้รับการแก้ไข เพื่อลดการสูญเสียด้านทรัพยากรบุคคล ต้นทุน และความเสียหายต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะแนวนโยบายการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างการพัฒนาซอฟต์แวร์และโทรคมนาคม เพื่อสนับสนุนงานด้านการบริการและการพาณิชย์ อันเป็นที่มาของรายได้ของประเทศ การใช้ข้อมูลสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินการ

บริหารงานและการตัดสินใจให้สามารถแข่งขันและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศได้โดยรวม สถานการณ์การบริหารจัดการขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบันมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการตลาด ทั้งในและนอกประเทศ ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารทุกระดับที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ มีผลให้องค์กรต่างๆ ต้องลงทุนทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบการสื่อสารที่ทันสมัย และ พนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาองค์กรที่ประสบปัญหาจากภาวะ เศรษฐกิจต้องจำกัดการลงทุน จึงมีความจำเป็นต้องใช้ปัจจัยที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ พนักงาน ในธุรกิจซอฟต์แวร์ที่มีประสบการณ์เป็นปัจจัยที่จำเป็นสำหรับองค์กร การแสวงหาพนักงาน ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานจึงต้องใช้ค่าตอบแทนสูงเป็นปัจจัยดึงดูด โดยที่องค์กรไม่ต้องเสียเวลา และต้นทุนด้านการฝึกอบรม องค์กรที่มีการลาออกสูงจะประสบปัญหาการดำเนินงานที่ชะงัก หรือล่าช้า จึงต้องแสวงหาพนักงานมาทดแทนเพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาการลาออก ของพนักงานเป็นปัญหาที่องค์กรควรหาแนวทางปรับลดอัตราการลาออก เพื่อคงไว้ซึ่งทรัพยากร อันมีค่าขององค์กร ผู้บริหารต้องเข้าใจสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมกรรมการลาออก ควรหาวิธีการ และ แนวทางในการจัดการเกี่ยวกับกระบวนการย้ายงานหรือลาออกอย่างเหมาะสม ซึ่งอาจกลับส่งผลดี ต่อองค์กรได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ ของบริษัท
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ ของบริษัท
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อธำรงรักษาพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ ของบริษัท

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการทำโครงร่างการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้พิจารณาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการย้ายงานหรือลาออกจากองค์กร แนวคิดทฤษฎีที่นำมาศึกษา ประกอบด้วย

- 3.1 ตัวแบบกระบวนการลาออกตามแนวคิดของมอเบิลีย์ (Price 1997: p.28 อ้างถึงใน Mobley 1982: p.45) ซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยที่อยู่ในกระบวนการลาออก

3.2 แนวคิดทฤษฎีทางด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับทฤษฎีการตัดสินใจ และการกระทำทางสังคมด้านพฤติกรรมบุคคลของ ริดเดอร์ (Reeder 1973: p.26-30) ที่ให้ข้อเสนอแนะถึงพฤติกรรมของบุคคลในการตัดสินใจกระทำใด มีผลมาจากปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพหรือได้รับการยอมรับในรูปแบบต่างๆ ค่าตอบแทน ความเพียงพอของรายได้ที่พอใจ การได้เลื่อนตำแหน่งหรือผลของการคาดหวัง ซึ่งอาจนำไปสู่แนวคิดในการคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มาบูรณาการร่วมกันจนได้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

4.4 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกทั้ง 3 ปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในสำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร ประเทศไทย เท่านั้น ซึ่งมีจำนวน 102 คน (ไม่รวมถึงฝ่ายปฏิบัติการอื่น ๆ เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด หรือผู้บริหารระดับกลยุทธ์องค์กร เป็นต้น)

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในแผนก จำนวน 81 คน โดยใช้สูตรการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

5.3.1 ตัวแปรอิสระ มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อองค์กร ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ลักษณะกับปริมาณงาน ความก้าวหน้ากับความมั่นคง และรายได้กับสวัสดิการ

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ได้แก่ แนวโน้ม ระดับ และระยะเวลาในการตัดสินใจลาออก

5.4 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล คือ ทำการแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม ถึงมิถุนายน 2559

5.5 สถานที่การวิจัย ได้แก่ บริษัทแห่งหนึ่ง สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร ประเทศไทย เท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ‘ลาออก’ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์กร ด้วยความสมัครใจ

6.2 ‘พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก’ หมายถึง การตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนก ประกอบด้วยมิติต่างๆ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

6.2.1 แนวโน้มในการตัดสินใจลาออก หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีแนวโน้มจะลาออกจาก องค์กรหรือไม่

6.2.2 ระดับในการตัดสินใจลาออก หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลจะลาออกจาก องค์กรภายในระยะเวลาเท่าใด เช่น ภายใน 3 เดือน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับของการตัดสินใจ ลาออก ว่ามีความเร่งด่วนมากน้อยเพียงใด

6.2.3 ความถี่ในการตัดสินใจลาออก หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดที่จะ ลาออกจากองค์กรกี่ครั้งภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา เช่น เคยคิดจะลาออก 1-2 ครั้ง เป็นต้น

6.3 ‘พนักงานในแผนกซอฟต์แวร์’ หมายถึง บุคคลที่ทำงานในบริษัท หรือแผนก ที่เกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะวัตถุประสงค์ของการพัฒนาโปรแกรม จะเป็นไป เพื่อเป็นสินค้าและบริการขององค์กร หรือเพื่อเป็น โปรแกรมสำหรับใช้ภายในองค์กรก็ได้ โดย จะแบ่งบทบาทหน้าที่ได้ดังนี้

6.3.1 ผู้นำโครงการ (Project Leader) หมายถึง ผู้ที่รับผิดชอบโครงการที่ได้ รับมอบหมายจากองค์กร ทำหน้าที่วางแผน จัดหาพนักงานตามความสามารถในสายงานและ จำนวนที่ต้องการ ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ และสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้สมบูรณ์

6.3.2 ผู้วิเคราะห์ธุรกิจ (Business/Product Analyst: BA/PA) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ ว่าต้องการให้โปรแกรมทำงานอะไรบ้าง และทำการ วิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการพัฒนาโปรแกรมครั้งนี้

6.3.3 ผู้วิเคราะห์ระบบ (System Analyst: SA) หมายถึง ผู้วิเคราะห์และออกแบบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทั้งการออกแบบหน้าจอ ออกแบบฐานข้อมูล(Database) และวิธีการ เชื่อมโยงของระบบฐานข้อมูลกับหน้าจอใช้งานจริงของผู้ใช้

6.3.4 ผู้เขียนโปรแกรม (Programmer/Developer: DEV) หมายถึง ผู้เขียนชุดคำสั่ง ด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ต่างๆ เพื่อให้โปรแกรมสามารถทำงานตามที่ต้องการได้

6.3.5 ผู้ดูแลฐานข้อมูล (Database Analyst: DBA) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จัดวางโครงสร้างของฐานข้อมูล ว่าประกอบไปด้วยชุดข้อมูล หรือตารางจัดเก็บข้อมูล (table) เพื่อทำการสร้างและจัดเก็บหรือลบข้อมูลได้ เพื่อให้ DEV นำไปแสดงในหน้าจอของโปรแกรมได้อย่างถูกต้อง

6.3.6 ผู้ดูแลโครงสร้างและเครือข่าย (Infrastructure/ Network Engineer) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จัดการระบบ เครื่องประมวลผล (Server) การลงโปรแกรมสำเร็จรูปใน server ตามความจำเป็นของโปรแกรมที่จะพัฒนา รวมทั้งการตั้งค่า (Configuration Setting) และดูแลระบบเครือข่าย (Network) ระบบอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต เพื่อรองรับการเรียกใช้ของโปรแกรมที่กำลังพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

6.3.7 ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ (IT Helpdesk/Support) หมายถึง ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่แต่ละสายงานในองค์กร เมื่อมีปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ขณะทำงานที่รับผิดชอบ หรือต้องการปรับปรุงสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้รองรับลักษณะงานและปริมาณงานที่มากและหลากหลายขึ้น เช่น การอัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์ การอัปเดตโปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่อง การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานพื้นที่ส่วนกลางขององค์กร เป็นต้น

6.3.8 ผู้ทดสอบโปรแกรม (Tester/Quality Control: QC) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ทดสอบโปรแกรมที่ได้รับการพัฒนา ว่าสามารถทำงานถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

6.3.9 ผู้รับรองคุณภาพ (Quality Assurance: QA) หมายถึง ผู้ที่ตรวจสอบคุณภาพองค์รวมของโปรแกรมที่ผ่านการทดสอบ การตรวจสอบระบบการทำงานว่าเป็นไปตามที่วางแผนไว้หรือไม่ มีสิ่งใดที่ต้องได้รับการปรับปรุงสำหรับการทำงานในอนาคตอย่างไร

6.3.10 ผู้บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service/Support) หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เป็นตัวแทนรับการติดต่อจากผู้ใช้ ในที่นี้จะมีหน้าที่รับฟังทั้งปัญหาการใช้งาน การแจ้งวิธีการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง หรือรับข้อเรียกร้องใหม่ๆ ที่ผู้ใช้ต้องการให้มีการพัฒนาเพิ่มเติม แล้วนำข้อเรียกร้องนั้นไปสู่ทีมพัฒนาเพื่อพิจารณาว่าจะมีการนำมาต่อยอดหรือไม่ อย่างไร

6.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะต่างๆ หรือคุณลักษณะของกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

6.5 ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ประเภทของงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับผู้อื่นในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยในการทำงานที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

6.5.1 ‘ความสัมพันธ์ต่อองค์กร’ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือบริษัทที่พนักงานทำงานอยู่ ทั้งในด้านแนวคิด วิสัยทัศน์ นโยบาย วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ทำเลที่ตั้ง อาคาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

6.5.2 ‘ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน’ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับบุคลากรในแผนกที่ผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานคนอื่น

6.5.3 ‘ลักษณะและปริมาณงาน’ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานในธุรกิจซอฟต์แวร์ที่ได้ปฏิบัติในแต่ละวัน และจำนวนหรือระยะเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ที่กำหนดให้พนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติและรับผิดชอบในช่วงเวลาหนึ่ง

6.5.4 ‘ความก้าวหน้ากับความมั่นคง’ หมายถึง ความสำเร็จจากการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ โอกาสในการฝึกอบรม หรือศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งของพนักงาน รวมถึงความคงอยู่ในตำแหน่งงาน ในสายงาน และในองค์กรโดยไม่ลาออกหรือย้ายงาน รวมถึงการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานกับองค์กรต่อไป

6.5.5 ‘รายได้กับสวัสดิการ’ หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

7. ประโยชน์ของการวิจัย

7.1 ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการลาออกของพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลาออกนี้

7.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการบริหารองค์กร ในการแก้ปัญหาการลาออกของพนักงาน และสร้างไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กรอย่างยั่งยืน

7.3 เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจในเรื่องการลาออกจากงาน ในการศึกษาวิจัยต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกจากงาน
2. ลักษณะการบริหารงานของบริษัท และสภาพการทำงานของพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออกจากงาน

1.1 แนวคิดทางพฤติกรรมสังคม ของ William W. Reeder

William W. Reeder (นาวาเอก นพดล บงกชกาญจน์ 2554: p.9 อ้างถึง New York: Wiley 1968: p. 1-7) ได้เสนอแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลว่า การตัดสินใจที่จะกระทำการใดของบุคคลนั้นเป็นผลมาจาก 3 ปัจจัย คือ

1.1.1 ปัจจัยตั้ง ประกอบด้วย เป้าหมาย (โดยตนเองหรือผู้อื่น) ความเชื่อ (โดยตนเอง) ค่านิยม (โดยสังคม) ความเคยชิน (โดยสังคม)

1.1.2 ปัจจัยผลักดัน ประกอบด้วย ความคาดหวัง (โดยตนเอง) ข้อผูกพัน (โดยตนเองหรือผู้อื่น) การบังคับ (โดยผู้อื่น)

1.1.3 ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย โอกาส (ปัจจัยภายนอก) ความสามารถ (ปัจจัยภายใน) การสนับสนุน (ปัจจัยภายนอก)

แนวคิดพฤติกรรมสังคมนี้ ผู้ทำการศึกษานำมาใช้ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงานของบุคคลได้

1.2 แนวคิดของมอบเลย์

มอบเลย์ (ประวิทย์ เตชมัทธนะ 2554: หน้า 26 อ้างถึง Mobley 1977) ได้เสนอขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการลาออก ดังต่อไปนี้

1. ประเมินงานปัจจุบัน
2. ประเมินความพอใจและไม่พอใจ เนื่องจากมีอิทธิพลให้บุคคลมีการตัดสินใจที่จะหางานใหม่
3. การเกิดความคิดลาออกหลังประเมิน
4. ประเมินความคุ้มค่าในการหางานใหม่หรือลาออก
5. ประเมินทางเลือกอื่นในการลาออกที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น การลาออกไปศึกษาต่อ
6. สรุปทางเลือกทั้งหมด
7. ประเมินทางเลือกทั้งหมด
8. เปรียบเทียบทางเลือกทั้งหมดกับงานในปัจจุบัน
9. เปรียบเทียบทางเลือกในการลาออกจากงาน หรืออยู่กับองค์กรเดิม
10. ตัดสินใจลาออกจากงานหรือจะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

การตัดสินใจลาออกจากงาน อาจเป็นเพียงความรู้สึกชั่วคราว อาจมีการลาออกที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดอื่นด้วย เช่น สุขภาพ ปัญหาครอบครัว เป็นต้น หรือบางครั้งการเลือกที่จะไม่ลาออกอาจมีสาเหตุจากปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะการว่างงานสูงในตลาดแรงงาน อาจทำให้อัตราการลาออกมีแนวโน้มต่ำลง (อริญุ เพิ่มพิบูลย์ 2533: หน้า 12 อ้างถึง Pigors & Myers 1973: p. 220)

นอกจากนี้ มอบเลย์ (วิยะดา เรืองฤทธิ์ 2545 อ้างถึง Mobley 1982: p.15-34) ยังได้อธิบายถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อองค์กร

ผลดี

- เหลือบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากกว่า
- เกิดการทำงานรูปแบบใหม่ ด้วยแนวคิดใหม่ ๆ จากคนที่เหลืออยู่
- ลดจำนวนพนักงานที่ไม่มีกำลังใจในการทำงานออกไป
- ลดความขัดแย้งในองค์กร หากปัญหาในการทำงานร่วมกันถึงจุดที่ยากเกิน

แก้ไข การให้ลาออกอาจจะเหมาะสมกว่า

ผลเสีย

- สูญเสียค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง และทางอ้อม ในการจัดหาและการชำระรักษาพนักงานไว้
- ก่อให้เกิดความเสียหาย หากคนที่ลาออกเป็นบุคลากรที่องค์กรต้องการ
- กระทบความรู้สึกของพนักงานที่เหลือ ทั้งปริมาณงานที่ทิ้งไว้และขวัญกำลังใจเมื่อทีมงานลาออกไป

2. ผลกระทบต่อตัวบุคคล

ผลดี

- มีความก้าวหน้าและมักจะได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น
- เปิดโอกาสให้มีการผลักดันบุคลากรที่เหลือมารับตำแหน่งแทน

ผลเสีย

- อาจมีการลาออกตามกันเพิ่มขึ้น
- คนที่ลาออกต้องปรับตัวและรับความเสี่ยงกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ใหม่

3. ผลกระทบต่อสังคม

ผลดี

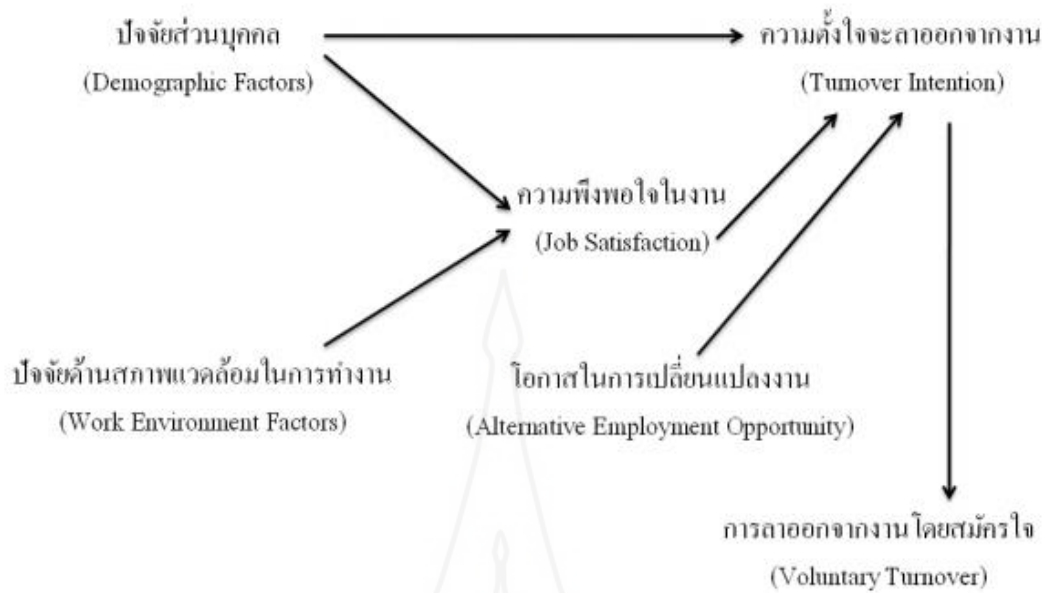
- เป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม
- ลดปัญหาความตึงเครียดจากการทำงานของประชากร

ผลเสีย

- การลาออกแล้วไม่สามารถทำงานที่ใหม่ต่อไปได้จนเกิดว่างงานชั่วคราวหรือว่างงานโดยสมัครใจ ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายในการชดเชยของรัฐบาล
- องค์กรที่ขาดบุคลากรสำคัญไป อาจจะปิดกิจการได้ตามแนวคิดของมอเบิ้ลีย์ ผู้ทำการศึกษานำมาใช้ในการศึกษาผลกระทบทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียในด้านต่างๆ เพื่อให้องค์กรเห็นคุณค่าของการชำระรักษาบุคลากรของตนเอาไว้

1.3 ทฤษฎีของ Eric

อีริกและคณะ (ชลภัสสรณ์ ศรีวรจักรภาทร 2558: หน้า 189 อ้างถึง Eric, et al., 2001) ได้สร้างแบบจำลองเพื่ออธิบายกระบวนการลาออก โดยกล่าวว่า กระบวนการลาออกมีจุดเริ่มต้นจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นำไปสู่ปัจจัยความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออก จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจในที่สุด ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการลาออกของอีริกและคณะ

1.4 ทฤษฎีของ Vroom

วูมม์ (Vroom: 1984) ได้เสนอ “ทฤษฎีองค์ประกอบและความคาดหวัง (Expectancy and Valence Theory)” ว่า การลาออกของบุคคลเป็นผลจากความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยเกื้อหนุนให้อยู่ในงานเดิม และปัจจัยผลักดันให้ลาออก ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจในงาน อาจก่อให้เกิดการลาออกได้ ซึ่งปัจจัยผลักดันประกอบด้วย

- ความไม่ชัดเจนในงาน อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจจนเกิดความเครียดได้
- การเมืองภายในองค์กร อาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรม
- เงินเดือนและสวัสดิการ

2. ลักษณะการบริหารงานของบริษัท และสภาพการทำงานของพนักงานในแผนพัฒนาซอฟต์แวร์

บริษัทที่ทำการศึกษา เป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ มีสำนักงานสาขาทั่วโลกกว่า 100 สาขา มีพนักงานรวมในทุกแผนกมากกว่า 10,000 คน โดยมีการแบ่งขอบข่ายความรับผิดชอบตามหน้าที่การทำงาน สำหรับสำนักงานสาขาประเทศไทยมีแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นแผนกหลักในการทำงาน เดิมมีการแบ่งแผนกตามโครงการ (Project) หรือเป็นรูปแบบการจัด

องค์การแบบ Division Form คือ ให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการจัดหาพนักงานในแต่ละสายงาน เป็นของแผนกเองได้ เช่น ผู้จัดการโครงการ ผู้วิเคราะห์ธุรกิจ ผู้วิเคราะห์ระบบ ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ดูแลฐานข้อมูล ผู้ดูแลโครงสร้างและเครือข่าย ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ผู้ทดสอบ โปรแกรม ผู้รับรองคุณภาพ ผู้บริการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น ทำให้เป็นการทำงานในเฉพาะโครงการ ของตนเอง ไม่ต้องทำงานร่วมกับโครงการอื่นมากนัก มีข้อดี คือ พนักงานในโครงการมีความ เชี่ยวชาญเฉพาะ ทั้งด้านเทคโนโลยี การวางกลยุทธ์เพื่อทำตลาด และการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าในโครงการนั้นๆ

แต่หลังจากวิกฤตเศรษฐกิจในภูมิภาคยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกา ทำให้ช่วง 4 ปี ที่ผ่านมา บริษัทได้มีนโยบายปรับโครงสร้างองค์การเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของบริษัท โดยใน สำนักงานสาขาประเทศไทย มีการให้พนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของโครงการต่างๆออกจาก งานบางส่วน และรวบรวมพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของทุกโครงการที่เหลือ มาทำงาน ร่วมกันกลายเป็นแผนกเดียว หรือมีรูปแบบการจัดองค์การแบบ Functional Form คือ จัดพนักงาน ตามสายงานเดียวกันมาทำงานเป็นทีมเดียวกัน เพื่อรับผิดชอบทุกโครงการร่วมกัน มีข้อดี คือ ลดต้นทุน ความซ้ำซ้อนในการจัดหาและจัดจ้างพนักงานในสายงานเดียวกันให้กับแต่ละโครงการอย่างที่ผ่านมา

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการปรับโครงสร้างการจัดองค์การนี้ พบว่า อัตราการลาออก ของแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์สูงขึ้นกว่าเดิมเป็นจำนวนมาก ผู้ทำการศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะทราบ ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์มีปัจจัยใดบ้าง

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาการตัดสินใจ ลาออกของบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

สุภาพร บุญมี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีปัจจัยต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน เช่น “สถานภาพ” พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรส จะมีกำลังใจในการทำงานที่มากกว่าผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง “ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน” พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี ถึง 6 ปี มีความต้องการทำงาน มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป “ลักษณะงาน” พบว่า งานที่ต้องปฏิบัติมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่มีอิสระในการ ทำงาน “ปริมาณงาน” พบว่า หากงานที่ได้รับมอบหมายนั้นอยู่ในปริมาณที่เหมาะสม บุคคล จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ “ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา” พบว่า พนักงาน

รู้สึกขาดการได้รับการสนับสนุน หรือคอยช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ลดลงได้ เป็นต้น

ชลภัศสรณ์ ศรีวรรณไตรภว (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนก ห่วงโซ่อุปทาน: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน ได้แก่ “ความชัดเจนในงาน” คือ พนักงานต้องการให้กำหนดหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน “การรับรู้ถึงการเมืองภายในองค์กร” คือ พนักงานเชื่อว่ากฎระเบียบขององค์กรมีความถูกต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นธรรม โปร่งใส และใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพนักงานรู้สึกว่าได้รับความไม่เป็นธรรมอาจเกิดปัญหาการลาออก “เงินเดือนและสวัสดิการ” คือ พนักงานรู้สึกว่าจะมีรายได้และสวัสดิการมากขึ้น หากลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

พิชญ์สินี เสถียรังษิ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุการตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกและนำเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรกรณีศึกษาบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง โดย “ด้านองค์กร” พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่อาจมีผลอย่างมากที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กร ประเด็นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกมากที่สุดตามลำดับ คือ “ผลตอบแทน” “ความมั่นคงในหน้าที่การงาน” “ความก้าวหน้า” และ “สวัสดิการ” เป็นลำดับสุดท้าย “ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน” พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถ้าเรียงลำดับความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นสาเหตุต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กร คือ ได้รับการยอมรับความคิดเห็นหรือให้มีส่วนร่วมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชารองลงมาคือการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดข้อพิพาทในงานที่เกี่ยวข้อง และการเปิดโอกาสให้เสนอข้อแนะนำหรือมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของงาน “ด้านลักษณะงาน” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประเด็นที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกมากที่สุดคือ ปัญหาระบบงาน เช่น ความกดดันของงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมา คือ ปัญหาการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายซ้ำซากจำเจ และมีความกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ปริมาณงานเกินชั่วโมงการทำงาน

ประวิทย์ เตชมัทธนะ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท AAA จำกัด พบว่า “ค่าจ้าง” มีอัตราค่าจ้างที่ต่ำเกินไปเมื่อเทียบกับคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน เป็นเหตุผลหลักในการลาออก “สวัสดิการ” ไม่น่าสนใจ เมื่อเทียบกับคู่แข่งที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน “เพื่อนร่วมงาน” ไม่ให้ความช่วยเหลืองาน “การบริหารงานของหัวหน้างาน” ไม่ให้ความสำคัญกับความแตกต่างระหว่างพนักงาน โอกาสในการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่น้อยเกินไป “ระบบงาน” พนักงานขาดความชัดเจนในงาน ทำให้ไม่สามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงาน “เวลาปฏิบัติงาน” เนื่องจากบางครั้งต้องมาทำงานในวันหยุด ทำให้สูญเสียสมดุลการใช้ชีวิตส่วนตัว “การประเมินผลงาน” พนักงาน ไม่ได้รับการชี้แจงหลักเกณฑ์ในการประเมินให้ทราบ “จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ” เนื่องจากมีพนักงานลาออกเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานที่เหลืออยู่ ต้องทำงานหนักขึ้น

เวบไซต์ Jobsdb.com (2558) ได้ทำการสำรวจ เรื่องดัชนีความสุขของพนักงาน พบว่าเหตุผล 5 อันดับแรกที่ทำให้คนทำงานคิดจะลาออก ได้แก่ ไม่มีโอกาสในการเติบโตในองค์กร (18.6%) เข้ากับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาไม่ได้ (10.6%) ได้รับการปรับเงินเดือน แต่ไม่เพียงพอ (10.5%) องค์กรไม่มีระบบที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ (9.6%) ไม่ชอบงานที่รับผิดชอบอยู่ (9.4%) นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่มีแนวโน้มลาออกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า “ระดับพนักงาน” (22%) เนื่องจากไม่ได้เติบโต หรือเลื่อนตำแหน่งในองค์กร “ระดับเจ้าหน้าที่” (22%) ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ทำงาน ไม่มีโอกาสเลือกงานมากนัก เมื่อทำงานไประยะหนึ่งแล้วพบว่า งานไม่เหมาะกับตัวเอง ไม่ได้ใช้ความสามารถมากพอ “ระดับหัวหน้างาน” (21%) จะทราบความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด สามารถเติบโตในตำแหน่งอื่น ๆ ได้หรือไม่ “ระดับผู้บริหารระดับสูง” (18%) ส่วนใหญ่จะมีอุปสรรคเรื่องความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เช่น การไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือเข้ากับลูกน้องไม่ได้ ก็จะทำให้งานของเขาประสบความสำเร็จได้ยาก “ระดับผู้จัดการ” (17%) การที่องค์กรไม่มีระบบที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำงาน จะเป็นอุปสรรคในการทำงานของคนทำงานในระดับนี้

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น นำมาศึกษาร่วมกับ งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนกซอฟต์แวร์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์และสร้างกรอบแนวความคิดในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสนับสนุนว่า ปัจจัยลักษณะงาน ทั้งในด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ลักษณะกับปริมาณงาน ความก้าวหน้ากับความมั่นคงในงาน และรายได้กับสวัสดิการ มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนกได้ ประกอบกับพนักงานในสายงานซอฟต์แวร์มีโอกาส

แสวงหางานใหม่ได้ไม่ยาก มีค่าตอบแทนสูง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม ที่พิจารณาถึง ค่านิยม อันเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน เป็นปัจจัยดึงดูด โดยมีความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความต้องการของตนเอง เป็นปัจจัยผลักดัน รวมทั้งบุคคลที่มีโอกาสแสวงหางานได้ง่าย อาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะทำสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จ หรืออาจได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น เป็นปัจจัยสนับสนุนที่กระตุ้นให้มีความต้องการแสวงหาโอกาสที่จะทำให้ตนพึงพอใจมากกว่า จากปัจจัยเหล่านี้ สามารถนำมาใช้คาดการณ์การย้ายงานหรือลาออกของพนักงานได้

นอกจากนี้ยังพบว่า หากพนักงานเกิดความเครียด หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานปัจจุบันของตนเอง ส่งผลให้มีการตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ ทำให้มีผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล สังคม และองค์กร ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมตัดสินใจลาออกของพนักงาน จะนำมาพิจารณาประกอบกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำเสนอเป็นพื้นฐานไปสู่คำอธิบายถึงปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกของพนักงานในแผนก โดยได้นำตัวแปรมาศึกษาอย่างต่อเนื่องสัมพันธ์กัน สร้างเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยลักษณะงาน เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรอื่นๆ ในตัวแบบกระบวนการลาออกที่ไม่ได้นำมาศึกษา ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลงานในอนาคต การผูกพันตามสัญญา รูปแบบการผลงาน ความรวดเร็วล่าช้าในการตอบสนองความต้องการ สภาพเศรษฐกิจของตลาดแรงงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกระหน่ำกัน โดยพิจารณาพบว่า มีผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสายงานนี้ไม่มากนัก ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นข้อผูกมัดทางกฎหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นชั่วขณะเท่านั้น ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ได้จากการพัฒนากรอบความคิด จึงมีความสัมพันธ์กัน โดยตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตัดสินใจลาออกของพนักงานในธุรกิจซอฟต์แวร์ได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร หนังสือประกอบ การเรียน เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสม ทดสอบสมมติฐาน สรุปผล และเสนอข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ใช้แนวทางในการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้สามารถศึกษาได้ตามกรอบการศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการศึกษานี้มีเกณฑ์การกำหนด 'ประชากร' ดังนี้

1. ทำการศึกษาเฉพาะ พนักงานที่กำลังทำงานอยู่ในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทแห่งหนึ่ง
2. ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในสำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร ประเทศไทย เท่านั้น
3. จำนวนประชากรทั้งหมด ตามเงื่อนไขข้างต้น คือ พนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์เท่านั้น คิดเป็นจำนวน 102 คน (ไม่รวมถึงฝ่ายปฏิบัติการอื่นๆ เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด หรือผู้บริหารระดับกลยุทธ์องค์กร เป็นต้น)

สำหรับการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้ทำการศึกษาได้ประยุกต์ใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ จำนวนของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในระดับที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned}
 \text{ดังนั้น } n &= \frac{102}{1+102(0.05)^2} \\
 &= \frac{102}{1+0.255} \\
 &= 81 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า การวิจัยในครั้งนี้ จะทำการสุ่มตัวอย่างพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ จำนวน 81 คน จากจำนวนประชากร 102 คน ในบริษัทแห่งหนึ่ง สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร ประเทศไทย เท่านั้น โดยมีความระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน จำนวน 7 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทสเกลลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจที่จะทำงานหรือลาออกของพนักงาน จำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอัตราภาค (Interval Scale) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert-type Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากของพนักงาน ประกอบด้วยคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทสเกลลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ให้ข้อมูลสามารถเสนอแนะแนวทางการบริหารเพื่อธำรงรักษาพนักงานจากการตอบแบบสอบถามได้

ทั้งนี้ แบบสอบถามจะต้องผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ประจำวิชา เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ส่งให้แก่ผู้ศึกษา โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 ประสานงานขอความร่วมมือจากหัวหน้างานแต่ละแผนก

1.2.2 แจกแบบสอบถามให้พนักงานแต่ละแผนก ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามก่อนให้ตอบ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่อยู่ผู้วิจัยจะฝากไว้กับหัวหน้างาน หรือผู้ช่วยหัวหน้างาน แล้วแต่กรณี จากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามกลับคืนมา

1.2.3 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ความตรงประเด็นของข้อมูลการวิจัยเพื่อตรวจสอบความผิดพลาด เพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการและครบถ้วน

1.2.4 นำข้อมูลมากำหนดรหัสข้อมูลการวิจัยแต่ละตัวแปรในแบบสอบถาม และบันทึกรหัสตัวแปรไว้ตรวจสอบความถูกต้องในการลงบันทึกข้อมูล ทดสอบวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลของแต่ละตัวแปร และตรวจสอบความถูกต้องในการลงข้อมูลโดยพิจารณาตัวแปรทีละตัว แล้วจึงทำการวิเคราะห์ และประมวลผลในลำดับต่อไป

ผู้ทำการศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามแจกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเองทั้งหมด
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามเพื่อจัดหมวดหมู่และกลุ่มของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละรายการ จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรอิสระ มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะงาน ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากการ

มีการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวนของคะแนนตัวแปรทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างตัวแปรอิสระ เพื่ออธิบายตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการวิจัย ค่าถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานวัดจากปัจจัยในการทำงานมีเกณฑ์การให้คะแนนความรู้สึกพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
เห็นด้วยมาก	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยมาก	1

การแปลผลจากคะแนนของแบบสอบถาม โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทั้งหมดแล้วใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ของกลุ่มปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ข้อ

หลังจากนั้น จะแบ่งแนวโน้มการลาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง เนื่องจากลักษณะแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ให้เลือกตอบโดยใช้มาตราของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) เกณฑ์การพิจารณาขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการแปลผลตามความหมายของข้อมูล กำหนดไว้เป็น 3 ระดับ มีเกณฑ์การพิจารณาจากพิสัย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{พิสัย} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / 3 \\ &= (5 - 1) / 3 \\ &= 1.33 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวนำมากำหนดระดับความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

3.67 - 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับสูง
2.34 - 3.66	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
1.00 - 2.33	หมายถึง	อยู่ในระดับต่ำ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท 2) ศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท 3) เสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อธำรงรักษาพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท โดยมีการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 81 ชุด ได้รับกลับคืนมาครบทั้ง 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแปรปรวน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน (พิจารณาตามรายด้าน)
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร
- ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานในการศึกษา
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงานปัจจุบัน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	45	55.56
1.2 หญิง	36	44.44
รวม	81	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 26 ปี	6	7.41
2.2 26-30 ปี	22	27.16
2.3 31-35 ปี	31	38.27
2.4 36-40 ปี	14	17.28
2.5 อายุ 40 ปีขึ้นไป	8	9.88
รวม	81	100.0
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	63	77.78
3.2 สมรส	18	22.22
รวม	81	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.23
4.2 ปริญญาตรี	48	59.26
4.3 ปริญญาโท	31	38.27
4.4 สูงกว่าปริญญาโท	1	1.23
รวม	81	100.0
5. สายงาน		
5.1 ผู้นำโครงการ	8	9.88
5.2 ผู้วิเคราะห์ธุรกิจ	5	6.17
5.3 ผู้วิเคราะห์ระบบ	4	4.94
5.4 ผู้ดูแลฐานข้อมูล	3	3.70
5.5 ผู้ดูแลโครงสร้างและเครือข่าย	4	4.94
5.6 ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้คอมพิวเตอร์	3	3.70
5.7 ผู้เขียนโปรแกรม	35	43.21
5.8 ผู้รับรองคุณภาพและทดสอบโปรแกรม	17	20.99
5.9 ผู้บริการลูกค้าสัมพันธ์	2	2.47
รวม	81	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
6.1 ระดับผู้จัดการ	10	12.35
6.2 ระดับหัวหน้าทีม	12	14.81
6.3 ระดับหัวหน้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นสูง	35	43.21
6.4 ระดับหัวหน้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นกลาง	18	22.22
6.5 ระดับหัวหน้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นต้น	6	7.41
รวม	81	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. อายุงานปัจจุบัน		
7.1 น้อยกว่า 1 ปี	16	19.75
7.2 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	28	34.57
7.3 มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี	21	25.93
7.4 มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	13	16.05
7.5 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3	3.70
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในแผนก จำนวน 81 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพ
ดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.56) รองลงมาคือ เพศหญิง
จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 44.44)

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.27) รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี
จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.16) อายุ 36-40 ปี จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.28) อายุ 40 ปีขึ้นไป
จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.88) และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.41)

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 77.78)
รองลงมาคือสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22)

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 48 คน
(คิดเป็นร้อยละ 59.26) รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.27) และ
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.23) กับ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน
(คิดเป็นร้อยละ 1.23) ในสัดส่วนที่เท่ากัน

สายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสายงานผู้เขียนโปรแกรม จำนวน 35 คน
(คิดเป็นร้อยละ 43.21) ผู้รับรองคุณภาพและทดสอบโปรแกรม จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ
20.99) ผู้นำโครงการ จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.88) ผู้วิเคราะห์ธุรกิจ จำนวน 5 คน (คิดเป็น
ร้อยละ 6.17) ผู้วิเคราะห์ระบบ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.94) ผู้ดูแลโครงสร้างและเครือข่าย
จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.94) ผู้ดูแลฐานข้อมูล จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) ผู้ให้บริการ

ช่วยเหลือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) และผู้บริการลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.47)

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นสูง จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.21) รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นกลาง จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22) ระดับหัวหน้าทีม จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ระดับผู้จัดการ จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.35) และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นต้น จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.41)

อายุงานปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.57) รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.75) อายุงานมากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.05) และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน (พิจารณาตามรายด้าน)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ด้านลักษณะ และปริมาณงาน ด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง และด้านรายได้กับสวัสดิการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของ Likert ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 และ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความสัมพันธ์ต่อองค์กร

ปัจจัยที่ 1: ความสัมพันธ์ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					mean	S.D.	ระดับ	อันดับที่
	5	4	3	2	1				
1.1 รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	12	41	24	4	-	3.75	0.77	สูง	2
1.2 รู้สึกพอใจกับ แนวคิด วิสัยทัศน์ และ นโยบาย ขององค์กร	7	28	37	8	1	3.40	0.83	ปานกลาง	5
1.3 รู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างดี	13	28	26	12	2	3.47	1.01	ปานกลาง	3
1.4 รู้สึกพอใจกับวัฒนธรรมองค์กร	11	31	24	12	3	3.43	1.02	ปานกลาง	4
1.5 รู้สึกพอใจกับ ทำเลที่ตั้ง อาคาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	21	36	18	4	2	3.86	0.95	สูง	1
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยที่ 1						3.58	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D. เท่ากับ 0.65) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้สึกพอใจกับทำเลที่ตั้ง อาคาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.86 (S.D. เท่ากับ 0.95) รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. เท่ากับ 0.77) รู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. เท่ากับ 1.01) รู้สึกพอใจกับวัฒนธรรมองค์กรมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 (S.D. เท่ากับ 1.02) และรู้สึกพอใจกับแนวคิด วิสัยทัศน์ และนโยบาย ขององค์กรมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D. เท่ากับ 0.83)

ตารางที่ 4.3 ระดับความสัมพันธ์ต่อพนักงาน

ปัจจัยที่ 2: ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					mean	S.D.	ระดับ	อันดับที่
	5	4	3	2	1				
2.1 รู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	15	33	22	7	4	3.59	1.05	ปานกลาง	4
2.2 รู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกับ ผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชา	14	31	32	3	1	3.67	0.85	สูง	3
2.3 รู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น	11	39	29	1	1	3.72	0.76	สูง	1
2.4 รู้สึกว่าผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นของเรา	14	34	28	4	1	3.69	0.86	สูง	2
2.5 รู้สึกว่าพนักงานมีความเสียสละและรับผิดชอบงานเป็นอย่างดี	9	27	38	7	-	3.47	0.81	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยที่ 2						3.63	0.69	ปานกลาง	

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. เท่ากับ 0.69) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ารู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.72 (S.D. เท่ากับ 0.76) รองลงมา คือ รู้สึกว่าผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นของเรา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 (S.D. เท่ากับ 0.86) รู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกับผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (S.D. เท่ากับ 0.85) รู้สึกพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 (S.D. เท่ากับ 1.05) และรู้สึกว่าพนักงานมีความเสียสละและรับผิดชอบงานเป็นอย่างดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. เท่ากับ 0.81)

ตารางที่ 4.4 ระดับลักษณะและปริมาณงาน

ปัจจัยที่ 3: ลักษณะและปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น					mean	S.D.	ระดับ	อันดับที่
	5	4	3	2	1				
3.1 รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับ สายงานและตำแหน่งของตน	19	37	18	5	2	3.81	0.95	สูง	1
3.2 รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมี ความสำคัญในองค์กร	15	35	26	5	-	3.74	0.83	สูง	2
3.3 รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายให้เวลา เรียนรู้และเตรียมตัวอย่างเพียงพอ	6	26	30	16	3	3.20	0.97	ปานกลาง	4
3.4 รู้สึกว่าปริมาณงานที่แจกจ่ายให้ พนักงานแต่ละคนมีความเป็นธรรม	6	33	33	7	2	3.42	0.85	ปานกลาง	3
3.5 รู้สึกว่ากำหนดเวลาในการส่งงาน เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงาน	6	26	29	16	4	3.17	1.00	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยที่ 3						3.47	0.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับปัจจัยลักษณะและปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. เท่ากับ 0.73) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายตรงกับสายงานและตำแหน่งของตนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.81 (S.D. เท่ากับ 0.95) รองลงมาคือ รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญในองค์กรมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (S.D. เท่ากับ 0.83) รู้สึกว่าปริมาณงานที่แจกจ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความเป็นธรรมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (S.D. เท่ากับ 0.85) รู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายให้เวลาเรียนรู้และเตรียมตัวอย่างเพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 (S.D. เท่ากับ 0.97) และรู้สึกว่ากำหนดเวลาในการส่งงานเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (S.D. เท่ากับ 1.00)

ตารางที่ 4.5 ระดับความก้าวหน้ากับความมั่นคง

ปัจจัยที่ 4: ความก้าวหน้ากับความมั่นคง	ระดับความคิดเห็น					mean	S.D.	ระดับ	อันดับที่
	5	4	3	2	1				
4.1 รู้สึกพอใจกับตำแหน่ง/ระดับและ ขอบข่ายความรับผิดชอบของ ตนเอง	9	35	26	6	5	3.46	1.00	ปานกลาง	1
4.2 รู้สึกว่าการประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ	8	29	33	7	4	3.37	0.96	ปานกลาง	2
4.3 รู้สึกว่ามีโอกาสเจริญก้าวหน้าใน สายงานอย่างชัดเจน	3	20	31	15	12	2.84	1.08	ปานกลาง	5
4.4 รู้สึกถึงเสถียรภาพในการทำงาน/ การปรับเปลี่ยนมากจนเกินไป	1	31	26	19	4	3.07	0.93	ปานกลาง	4
4.5 รู้สึกว่ามีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ในองค์กรต่อไป	7	24	31	10	9	3.12	1.10	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยที่ 4						3.17	0.85	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับปัจจัยความก้าวหน้ากับความมั่นคง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (S.D. เท่ากับ 0.85) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รู้สึกพอใจกับตำแหน่ง/ระดับและขอบข่ายความรับผิดชอบของตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.46 (S.D. เท่ากับ 1.00) รองลงมาคือ รู้สึกว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 (S.D. เท่ากับ 0.96) รู้สึกว่ามีขวัญกำลังใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 (S.D. เท่ากับ 1.10) รู้สึกถึงเสถียรภาพในการทำงาน/ไม่มีการปรับเปลี่ยนมากจนเกินไปมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 (S.D. เท่ากับ 0.93) และรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 (S.D. เท่ากับ 1.08)

ตารางที่ 4.6 ระดับรายได้กับสวัสดิการ

ปัจจัยที่ 5: รายได้กับสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					mean	S.D.	ระดับ	อันดับที่
	5	4	3	2	1				
5.1 รู้สึกพอใจกับเงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับลักษณะกับปริมาณงาน	9	33	27	11	1	3.47	0.91	ปานกลาง	2
5.2 รู้สึกพอใจกับเงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับตำแหน่ง/ระดับพนักงาน	8	35	29	8	1	3.51	0.85	ปานกลาง	1
5.3 รู้สึกพอใจกับเงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับองค์กรอื่น	10	29	28	11	3	3.40	1.00	ปานกลาง	3
5.4 เพื่อเงินเดือนที่สูงขึ้นรู้สึกยินดี หากมีการลดสวัสดิการบางอย่างลง	13	23	24	13	8	3.25	1.20	ปานกลาง	5
5.5 เพื่อเงินเดือนที่สูงขึ้นรู้สึกยินดี หากมีการเปลี่ยนแปลง ผู้บังคับบัญชาหรือลักษณะงาน	8	34	26	7	6	3.38	1.03	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยที่ 5						3.40	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับปัจจัยรายได้กับสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D. เท่ากับ 0.65) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รู้สึกพอใจกับเงินเดือน/สวัสดิการเทียบกับตำแหน่ง/ระดับพนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.51 (S.D. เท่ากับ 0.85) รองลงมาคือ รู้สึกพอใจกับเงินเดือน/สวัสดิการเทียบกับลักษณะกับปริมาณงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D. เท่ากับ 0.91) รู้สึกพอใจกับเงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับองค์กรอื่นมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D. เท่ากับ 1.00) เพื่อเงินเดือนที่สูงขึ้นรู้สึกยินดี หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาหรือลักษณะงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (S.D. เท่ากับ 1.03) และเพื่อเงินเดือนที่สูงขึ้นรู้สึกยินดี หากมีการลดสวัสดิการบางอย่างลงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (S.D. เท่ากับ 1.20)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย แนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ระดับหรือระยะเวลาที่จะลาออกจากองค์กร และความถี่ในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร

พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1. คุณมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรหรือไม่		
1.1 ใช่	47	58.02
1.2 ไม่ใช่	34	41.98
รวม	81	100.0
2. คุณคาดว่าจะลาออกจากองค์กรภายในระยะเวลาอันเท่าใด		
2.1 1 - 3 เดือน	13	16.05
2.2 3 - 6 เดือน	9	11.11
2.3 6 - 12 เดือน	10	12.35
2.4 1 - 3 ปี	28	34.57
2.5 มากกว่า 3 ปี	21	25.93
รวม	81	100.0
3. ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา คุณมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรอย่างไร		
3.1 ไม่เคยคิด	21	25.93
3.2 1 - 2 ครั้ง	35	43.21
3.3 3 - 4 ครั้ง	12	14.81
3.4 มากกว่า 4 ครั้ง	13	16.05
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานในแผนก จำนวน 81 คน ส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ดังนี้

1. คุณมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้คำตอบว่าใช่จำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 58.02) รองลงมาคือไม่ใช่ จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.98)

2. คุณคาดว่าจะลาออกจากองค์กรภายในระยะเวลาอันเท่าใด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คาดว่าจะลาออกจากองค์กรภายใน 1 - 3 ปี จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.57) รองลงมา คือมากกว่า 3 ปี จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) 1 - 3 เดือน จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.05) 6 - 12 เดือน จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.35) และ 3 - 6 เดือน จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11)

3. ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา คุณมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรอย่างไร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดว่าจะลาออก 1 - 2 ครั้ง จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.21) ไม่เคยคิด จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 16.05) และ 3 - 4 ครั้ง จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ในการศึกษา

จากสมมติฐานในการศึกษาที่ตั้งไว้ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และปัจจัยลักษณะงานว่ามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการลาออกของพนักงานหรือไม่ ประกอบด้วย 4 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก ทั้ง 3 ปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

จากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงานปัจจุบัน ผู้ทำการศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานในด้านแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก โดยแบ่งเป็น 7 ข้อย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 อายุงานในองค์กร ที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

		เพศ		t	p-Value
ชาย n= 45		หญิง n= 36			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1.44	0.503	1.39	0.494	.498	.620

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	.964	4	.241		
ภายในกลุ่ม	18.764	76	.247	.976	.426
รวม	19.728	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส					
โสด n=63		แต่งงานแล้ว n=18		t	p-Value
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1.41	.496	1.44	.511	-.238	.813

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	1.007	3	.336	1.381	.255
ภายในกลุ่ม	18.721	77	.243		
รวม	19.728	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสายงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	1.698	8	.212	.847	.565
ภายในกลุ่ม	18.031	72	.250		
รวม	19.728	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสายงานต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	1.498	4	.375	1.562	.193
ภายในกลุ่ม	18.230	76	.240		
รวม	19.728	80			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 อายุงานในองค์กร ที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	2.195	4	.549	2.378	.059
ภายในกลุ่ม	17.534	76	.231		
รวม	19.728	80			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ปัจจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ	t/F	p-Value	ความแตกต่าง
เพศ	t-test	0.498	0.620	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	0.976	0.426	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	t-test	0.238	0.813	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	1.381	0.255	ไม่แตกต่าง
สายงาน	One-way ANOVA	0.847	0.565	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	One-way ANOVA	1.562	0.193	ไม่แตกต่าง
อายุงานในองค์กร	One-way ANOVA	2.378	0.059	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน พบว่าค่า Probability Value (P-Value) ของทุกปัจจัย มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน (ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาคุณมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรอย่างไร)

จากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงานปัจจุบัน ผู้ทำการศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานในด้านระดับในการตัดสินใจลาออก โดยแบ่งเป็น 7 ข้อย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 อายุงานในองค์กรของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

เพศ				t	p-Value
ชาย n= 45		หญิง n= 36			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
3.40	1.355	3.47	1.483	-229	.820

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	9.737	4	2.434	1.249	.298
ภายในกลุ่ม	148.140	76	1.949		
รวม	157.877	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส				t	p-Value
โสด n=63		แต่งงานแล้ว n=18			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
3.30	1.466	3.89	1.079	-1.869	.070

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	13.978	3	4.659	2.493	0.066
ภายในกลุ่ม	143.899	77	1.869		
รวม	157.877	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสายงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	13.063	8	1.633	.812	.594
ภายในกลุ่ม	144.814	72	2.011		
รวม	157.877	80			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสายงานต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	27.510	4	6.877	4.009	.005**
ภายในกลุ่ม	130.367	76	1.715		
รวม	157.877	80			

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD จำแนกตามตำแหน่งงานกับระดับในการตัดสินใจ
ลาออก

ตำแหน่งงาน	ผู้จัดกา ร	หัวหน้า ทีม	จนท. ปฏิบัติการ ชั้นสูง	จนท. ปฏิบัติการ ชั้นกลาง	จนท. ปฏิบัติการ ชั้นต้น
1. ผู้จัดการ		.089	.205	.305	.304
2. หัวหน้าทีม			.405	.003**	.013*
3. จนท.ปฏิบัติการชั้นสูง				.004**	.028*
4. จนท.ปฏิบัติการชั้น กลาง					.788

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า

1. พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าทีมมีระดับในการตัดสินใจลาออก ($\bar{x} = 4.17$) แตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นกลาง ($\bar{x} = 2.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าทีม ($\bar{x} = 4.17$) มีระดับในการตัดสินใจลาออก แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นต้น ($\bar{x} = 2.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นสูงมีระดับในการตัดสินใจลาออก ($\bar{x} = 3.80$) แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นกลาง ($\bar{x} = 2.67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นสูงมีระดับในการตัดสินใจลาออก ($\bar{x} = 3.80$) แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นต้น ($\bar{x} = 2.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 อายุงานในองค์กรของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบระดับในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	15.301	4	3.825	2.039	.097
ภายในกลุ่ม	142.576	76	1.876		
รวม	157.877	80			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ปัจจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ	t/F	p-Value	ความแตกต่าง
เพศ	t-test	-0.229	0.820	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	One-way ANOVA	1.249	0.298	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพสมรส	t-test	-1.869	0.070	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	2.493	0.066	ไม่แตกต่างกัน
สายงาน	One-way ANOVA	0.812	0.594	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	One-way ANOVA	4.009	0.005**	แตกต่างกัน
อายุงานในองค์กร	One-way ANOVA	2.039	0.097	ไม่แตกต่างกัน

**** $p < 0.01$**

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน พบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่ค่า Probability Value (P-Value) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ตัวแปรตำแหน่งงาน โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า 1) พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าทีมมีความแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ชั้นกลาง 2) พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าทีมมีความแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นต้น 3) พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นสูงมีความแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นกลาง และ 4) พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชั้นสูงมีความแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ชั้นต้น ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออก แตกต่างกัน

จากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงานปัจจุบัน ผู้ทำการศึกษาได้ทำการทดสอบ สมมติฐานในด้านความถี่ในการตัดสินใจลาออก โดยแบ่งเป็น 7 ข้อย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออก
แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออก
แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออก
แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.7 อายุงานในองค์กรของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออก
แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

เพศ					
ชาย n= 45		หญิง n= 36		t	p-Value
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
2.13	.894	2.31	1.142	-.741	.461

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	4.506	4	1.126	1.113	.357
ภายในกลุ่ม	76.926	76	1.012		
รวม	81.432	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส				t	p-Value
โสด n=63		แต่งงานแล้ว n=18			
ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
2.21	1.050	2.22	.878	-0.058	.953

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	6.152	3	2.051	2.097	.107
ภายในกลุ่ม	75.280	77	.978		
รวม	81.432	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีสายงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	4.459	8	.557	.521	.837
ภายในกลุ่ม	76.973	72	1.069		
รวม	81.432	80			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสายงานต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในตำแหน่งงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	4.200	4	1.050	1.033	.396
ภายในกลุ่ม	77.233	76	1.016		
รวม	81.432	80			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.7 อายุงานในองค์กรของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
ระหว่างกลุ่ม	6.010	4	1.502	1.514	.207
ภายในกลุ่ม	75.422	76	.992		
รวม	81.432	80			

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Probability Value (P-Value) มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

ปัจจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ	t/F	p-Value	ความแตกต่าง
เพศ	t-test	0.052	0.820	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	One-way ANOVA	1.113	0.357	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพสมรส	t-test	-0.058	0.953	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	2.097	0.107	ไม่แตกต่างกัน
สายงาน	One-way ANOVA	0.521	0.837	ไม่แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	One-way ANOVA	1.033	0.396	ไม่แตกต่างกัน
อายุงานในองค์กร	One-way ANOVA	1.514	0.207	ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน พบว่า ค่า Probability Value (P-Value) ของทุกปัจจัย มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกทั้ง 3 ปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม

จากปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง และด้านรายได้กับสวัสดิการ ผู้ทำการศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานในด้านแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก ระดับในการตัดสินใจลาออก และความถี่ในการตัดสินใจลาออกตามตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก

ปัจจัยลักษณะงาน	แนวโน้ม			ความถี่		
	ระดับ	ความถี่	แนวโน้ม	ระดับ	ความถี่	แนวโน้ม
ปัจจัยที่ 1: ความสัมพันธ์ต่อองค์กร	ใช่	ใช่	ใช่	.350**	.314**	-.447**
ปัจจัยที่ 2: ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน	ใช่	ใช่	ใช่	.229*	.377**	-.396**
ปัจจัยที่ 3: ลักษณะและปริมาณงาน	ใช่	ใช่	ใช่	.277*	.342**	-.362**
ปัจจัยที่ 4: ความก้าวหน้ากับความมั่นคง	ใช่	ใช่	ใช่	.383**	.530**	-.572**
ปัจจัยที่ 5: รายได้กับสวัสดิการ	ไม่ใช่	ใช่	ใช่	-	.230*	-.282*

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

หมายเหตุ ใช้คะแนนเฉลี่ย (mean) ในแต่ละด้าน นำมาทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Pearson Correlation
แนวโน้ม หมายถึง แนวโน้มในการตัดสินใจลาออก
ระดับ หมายถึง ระดับในการตัดสินใจลาออก (ลาออกจากองค์กรภายในระยะเวลาสั้นเท่าใด)
ความถี่ หมายถึง ความถี่ในการตัดสินใจลาออก (มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรกี่ครั้ง)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน (ตัวแปรต้น) เกือบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก (ตัวแปรตาม) ทั้งสามด้าน ยกเว้นเพียงปัจจัยที่ 5 รายได้กับสวัสดิการเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก

เมื่อทำการพิจารณาระดับความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยลักษณะงานกับพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก (ตัวแปรตาม) ทั้งสามด้าน มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในทั้ง 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง เนื่องจาก ค่าระดับความสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.229-0.572

ดังนั้นผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนของกรให้ความเห็นเพิ่มเติม คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อการธำรงรักษาพนักงาน ได้ผลดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อการธำรงรักษาพนักงาน

ปัจจัยในการธำรงรักษาพนักงาน	จำนวน (คน)
การให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	7
การให้ค่าล่วงเวลาและปรับรายได้ตามค่าครองชีพ	5
การให้พนักงานฝึกอบรมในเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ใหม่ๆ	4
การมอบหมายงานที่ทำท่ายและเหมาะสมกับพนักงาน	4
การปรับตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าให้เหมาะสมกับอายุงาน	3
การประเมินผลการทำงานอย่างเป็นธรรม	2
การสร้างสมดุลชีวิตในการทำงาน (working life balance)	2
ความสามารถของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	2
ความชัดเจนของนโยบายการดำเนินงานขององค์กร	1
รวม	30

จากตารางที่ 4.34 พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะในการธำรงรักษาพนักงานรวม 30 คน โดยแบ่งเป็นปัจจัยต่างๆ ดังนี้ การให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานจำนวน 7 คน การให้ค่าล่วงเวลาและปรับรายได้ตามค่าครองชีพจำนวน 5 คน การให้พนักงานฝึกอบรมในเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ใหม่ๆ จำนวน 4 คน การมอบหมายงานที่ทำท่ายและเหมาะสมกับพนักงานจำนวน 4 คน การปรับตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าให้เหมาะสมกับอายุงานจำนวน 3 คน การประเมินผลการทำงานอย่างเป็นธรรมจำนวน 2 คน การสร้างสมดุลชีวิตในการทำงานจำนวน 2 คน ความสามารถของ

ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานจำนวน 2 คน และความชัดเจนของนโยบายการดำเนินงานขององค์กร
จำนวน 1 คน



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถทำการสรุปโดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท

1.1.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อธำรงรักษาพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัท

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทแห่งหนึ่ง สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จำนวน 102 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สูตรการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการออกแบบสอบถาม โดยเนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 ปัจจัยลักษณะงานซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน

ประมาณค่า (rating scale) และส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกของพนักงานซึ่งเป็นแบบสอบถามในลักษณะคำถามให้เลือกตอบ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานด้วย ค่า T-Test และ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

1.5 ผลการศึกษา

1.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.44

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.27 รองลงมาคืออายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.16 อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.28 อายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.88 และอายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.41

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 22.22

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.26 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.27 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.23 สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.23

สายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสายงานผู้เขียนโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 43.21 ผู้รับรองคุณภาพและทดสอบโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 20.99 ผู้นำโครงการ คิดเป็นร้อยละ 9.88 ผู้วิเคราะห์ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.17 ผู้วิเคราะห์ระบบ คิดเป็นร้อยละ 4.94 ผู้ดูแลโครงสร้างและเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 4.94 ผู้ดูแลฐานข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 3.70 ผู้ให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 3.70 และผู้บริการลูกค้าสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.47

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับหัวหน้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 43.21 รองลงมาคือระดับหัวหน้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.22 ระดับหัวหน้าทีม คิดเป็นร้อยละ 14.81 ระดับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 12.35 และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขั้นต้น เป็นร้อยละ 7.41

อายุงานปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.57 รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.93 อายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.75 อายุงานมากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี เป็นร้อยละ 16.05 และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.70

1.5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน (พิจารณาตามรายด้าน)

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ด้านลักษณะและปริมาณงาน ด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง และด้านรายได้กับสวัสดิการ พบว่า ในภาพรวมพนักงานในแผนกมีระดับความพึงพอใจในสถานการณ์การทำงานปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย=3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.65)
- 2) ด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน (ค่าเฉลี่ย=3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.69)
- 3) ด้านลักษณะและปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย=3.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.73)
- 4) ด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย=3.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.85)
- 5) ด้านรายได้กับสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย=3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.65)

1.5.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการตัดสินใจลาออกจากองค์กร

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย แนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ระดับหรือระยะเวลาที่จะลาออกจากองค์กร และความถี่ในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้คำตอบว่าใช่ คิดเป็นร้อยละ 58.02 รองลงมาคือไม่ใช่ คิดเป็นร้อยละ 41.98
- 2) ระดับหรือระยะเวลาที่จะลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คาดว่าจะลาออกจากองค์กรภายใน 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.57 รองลงมาคือ มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.93 1 - 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 16.05 6 - 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 12.35 และ 3 - 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 11.11
- 3) ความถี่ที่ตัดสินใจจะลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดว่าจะลาออก 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.21 ไม่เคยคิด คิดเป็นร้อยละ 25.93 มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.05 และ 3 - 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.81

1.5.4 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

1) เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

2) อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

5) สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

6) ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

7) อายุงานในองค์กร ที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อายุงานในองค์กร ของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับหรือระยะเวลาในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

1) เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

2) อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

5) สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

6) ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7) อายุงานในองค์กร ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานในองค์กร ของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อระดับในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน

1) เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

2) อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

5) สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สายงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

6) ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

7) อายุงานในองค์กร ที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุงานในองค์กร ของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความถี่ในการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะงานของพนักงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกทั้ง 3 ปัจจัยที่เป็นตัวแปรตาม

- 1) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.350$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 2) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.229$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.277$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) ปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.383$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 5) ปัจจัยลักษณะงานด้านรายได้กับสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก
- 6) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ระดับในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.314$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 7) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.377$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 8) ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับ ระดับในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.342$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 9) ปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับระดับในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับสูง ($r = 0.530$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 10) ปัจจัยลักษณะงานด้านรายได้กับสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ ระดับในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.230$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 11) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ความถี่ในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = -0.447$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 12) ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความถี่ในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = -0.396$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 13) ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะและปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับ ความถี่ในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = -0.362$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

14) ปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้ากับความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับสูง ($r = -0.572$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

15) ปัจจัยลักษณะงานด้านรายได้กับสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการตัดสินใจลาออก อยู่ในระดับต่ำ ($r = -0.282$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่งงาน และอายุงานปัจจุบัน ไม่มีผลต่อแนวโน้มและความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณปภัช นาคเจือทอง (2552) ว่า เพศและอายุของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานมีผลต่อระดับหรือระยะเวลาในการตัดสินใจลาออก แสดงว่า พนักงานในตำแหน่งที่ต่างกัน มีการกำหนดระยะเวลาในการเตรียมตัวออกจากงานต่างกัน เช่น ผู้จัดการหรือหัวหน้าทีมงานจะมีตำแหน่งงานว่างในตลาดแรงงานน้อยกว่าตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ ทำให้การตัดสินใจลาออกต้องคำนึงถึงการรักษาระดับตำแหน่งงานของตนไว้ไม่ให้ลดลงไป หรือการจะออกจากงานเพื่อให้ได้งานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ก็ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจรองานใหม่ที่นานกว่าตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ

2.2 ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กรมีผลต่อทั้งแนวโน้มระดับ และความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนก สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการออกจากงานของพนักงาน

โดยภาพรวม พนักงานในแผนกส่วนใหญ่มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพอใจกับทำเลที่ตั้ง อาคาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีสำนักงานมากกว่า 100 แห่ง และมีพนักงานรวมมากกว่า 10,000 คนทั่วโลก ทำให้องค์กรมีความสามารถในการจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทั้งพนักงานในประเทศและจากต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กร เช่น การระงับการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานในรอบระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา หรือการจำกัดการรับพนักงานใหม่ทดแทนการลาออก รวมทั้งการปรับโครงสร้างองค์กรด้วยการให้พนักงานบางส่วนออกจากงานโดยมีค่าชดเชยตามกฎหมาย เพื่อลดต้นทุนแรงงานในระยะยาว เนื่องจากการขาดทุนในบางโครงการ มีการโยกย้ายพนักงานที่เหลือไปรวมกับแผนกอื่น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่องค์กรไม่ให้ความสำคัญกับพนักงานเหมือนเดิม ก่อให้เกิดความไม่พอใจในแนวคิดและวิสัยทัศน์ขององค์กร เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมองค์กรจากเดิมซึ่งเป็นองค์กรแห่งการเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็น กลายเป็นการบังคับโดยไม่ถามความสมัครใจ ส่งผลให้มีอัตราการลาออกสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.3 ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีผลต่อแนวโน้ม ระดับ และความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ นาควิลัย (2553) ว่า ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน

ในภาพรวม ด้วยวัฒนธรรมองค์กรเดิม เป็นองค์กรแห่งการเปิดใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรมีความเป็นกันเองและเป็นมิตรในการทำงานร่วมกันทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนกกัน อัตราการลาออกก่อนมีการเปลี่ยนแปลงจึงอยู่ในระดับต่ำ

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการให้พนักงานออกจากงาน โยกย้ายและเปลี่ยนให้พนักงานที่เหลือ โดยเฉพาะในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ ไปทำงานร่วมกันภายใต้ผู้บังคับบัญชาคนอื่น ทำให้พนักงานบางส่วนมีความรู้สึกต่อต้าน และไม่ยอมรับผลการตัดสินใจของทั้งองค์กรและผู้บริหารระดับแผนกใหม่ ก่อให้เกิดการไม่พอใจในการทำงานในแผนกใหม่

2.4 ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะและปริมาณงาน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะและปริมาณงานมีผลต่อทั้งแนวโน้ม ระดับ และความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนก สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการออกจากงานของพนักงาน

แม้จะมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร เช่น การโยกย้ายพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ของทุกโครงการมารวมกัน แต่การทำงานตามสายงานของแต่ละคนก็ยังคงเหมือนเดิม เช่น Programmer, Tester, Customer Service เป็นต้น ทำให้พนักงานยังคงรู้สึก

ได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถของตน โดยยังมีความสำคัญต่อองค์กรตามสายงานของแต่ละคนเช่นเดิม

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น พนักงานต้องมีการปรับตัวทั้งในเรื่องเนื้อหาของงานที่เปลี่ยนไป เช่น ย้ายไปทำโครงการใหม่ ทำให้มีความต้องการช่วงเวลาในการเรียนรู้ (learning curve) แต่กลับพบว่า ระยะเวลาในการทำงานไม่ได้สำรองช่วงเวลาเรียนรู้ให้กับพนักงานที่ย้ายมาอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ การกำหนดส่งงานที่ไม่ยืดหยุ่นเพื่อรองรับพนักงานกลุ่มใหม่ ทำให้เกิดความรู้สึกว่า การแจกจ่ายงานให้กับตนไม่มีความเป็นธรรม เสมือนว่าตนเองมีเวลาทำงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มเดิมที่เริ่มทำงานได้เลย แต่ตนเองต้องการช่วงเวลาในการเรียนรู้ก่อน ทั้งสิ่งที่ลูกค้าต้องการ การพัฒนาโปรแกรมต่อจากคนที่ทำไว้ และการตรวจสอบคุณภาพงานที่ไม่เคยทำมาก่อน ทำให้เกิดความรู้สึกทางลบกับแผนกใหม่มากขึ้น

2.5 ปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีผลต่อทั้งแนวโน้มระดับ และความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนก สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์ (2557) ว่า ปัจจัยด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการออกจากงานของพนักงาน

หลังจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร นโยบายการระงับการปรับตำแหน่งพนักงาน และการพิจารณาปรับเงินเดือนในอัตราที่ลดลงจากปกติอย่างมาก ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่พอใจ ทั้งในระดับตำแหน่งของตนเองที่อยู่ในองค์กรมานานแต่ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ การประเมินผลงานอย่างไม่เป็นธรรมโดยไม่ได้มีการวัดว่าผลการทำงานดีหรือไม่อย่างไร เงินเดือนที่ปรับก็ไม่สมเหตุสมผลเพราะทุกคนปรับในอัตราเดียวกัน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างบ่อยครั้ง ทำให้พนักงานบางส่วนเริ่มรู้สึกไม่มั่นคง ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานกับองค์กรต่อไป จนเกิดอัตราการลาออกสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน

2.6 ปัจจัยลักษณะงานด้านรายได้กับสวัสดิการ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านรายได้กับสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลภััสสรณ์ ศรีวรรณทรภทร (2558) ที่พบว่า อัตราเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อการลาออกของพนักงานในแผนกห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์มีอัตราเงินเดือนและสวัสดิการที่ดีกว่าพนักงานในแผนกห่วงโซ่อุปทาน และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากกว่า ทำให้รายได้และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์มากนัก เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่สามารถหางานใหม่ได้ไม่ยาก

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้กับสวัสดิการมีผลต่อระดับและความถี่ในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในแผนก เนื่องจากการประเมิผลงานที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่สมเหตุสมผล ทำให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน ทั้งตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพราะหากมีการเพิ่มเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้นแต่ต้องแลกกับการลดสวัสดิการบางอย่างลงก็ไม่ทำให้พนักงานรู้สึกพอใจ รวมทั้งการโยกย้าย ก็ไม่เป็นผล เนื่องจากพนักงานไม่พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่มีบ่อยจนเกินไป นอกจากนี้มีการเปรียบเทียบโอกาสในความก้าวหน้าทั้งด้านตำแหน่งและผลตอบแทนกับองค์กรอื่นด้วย ซึ่งในปัจจุบันบุคลากรในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นที่ต้องการของตลาด หากองค์กรไม่สามารถธำรงรักษาพนักงานเหล่านี้เอาไว้ โอกาสที่จะมีการลาออกก็มีมากขึ้นได้

2.7 พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ มีแนวโน้มจะลาออกสูงถึงร้อยละ 58 และตั้งใจที่จะลาออกอย่างเร่งด่วน คือ ภายในระยะเวลา 1 – 6 เดือน รวมร้อยละ 27.16 แสดงว่า พนักงานกลุ่มนี้ค่อนข้างเป็นที่แน่ชัดว่าจะจากองค์กรไปในอนาคตอันใกล้ อาจจะรอเวลาเพื่อให้ได้งานใหม่ตรงตามความต้องการเท่านั้น นอกจากนี้ ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา พนักงานส่วนใหญ่ยังมีความคิดที่จะลาออกอย่างน้อย 1 ครั้ง เป็นจำนวนรวมสูงถึงร้อยละ 74.07 โดยมีกลุ่มที่คิดที่จะลาออกมากกว่า 3 ครั้งถึงร้อยละ 30.86 แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ที่ต้องเฝ้าสังเกตและวางแผนอย่างระมัดระวัง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กร

ผู้ทำการศึกษา มีความเห็นว่า องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น ด้วยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรในด้านความสัมพันธ์ต่อองค์กรภายหลังการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปิดช่องรับคำถามและความคิดเห็นถึงผู้บริหารระดับองค์กร การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและส่งให้พนักงานแต่ละคนให้ข้อมูลโดยปกปิดข้อมูลผู้ให้ความเห็นเป็นความลับ รวบรวมผลนำมาวิเคราะห์เพื่อหาทางออกให้กับสถานการณ์ปัจจุบัน หลังจากนั้นควรจัดการประชุมเพื่อชี้แจงผลจากการสำรวจ เสนอมาตรการแก้ไขปัญหาร่วมกันกับพนักงาน โดยควรเปิดใจและรับฟังความคิดเห็นกันและกัน หาแนวทางร่วมกัน เพื่อรักษาบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นสถานที่ที่น่าอยู่สำหรับพนักงานทุกคนต่อไป

3.1.2 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงาน

ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่า ผู้บริหารระดับแผนกควรหาตัวแทนทั้งจากกลุ่มพนักงานในแผนกเดิมที่อยู่มาก่อนและกลุ่มที่ย้ายเข้ามาร่วมงานกันภายหลัง ก่อตั้งกรรมการอย่างไม่เป็นทางการขึ้นในการประชุมเพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข รวมทั้งวางแผนจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อกันในแผนก เช่น กิจกรรมสนทนาการเพื่อละลายพฤติกรรมในกลุ่ม กีฬา การไปสัมมนาต่างจังหวัด การท่องเที่ยวและรับประทานอาหารร่วมกันเป็นประจำ และควรมีการสรุปรายงานในแต่ละครั้งเพื่อเก็บข้อมูลว่า พนักงานเริ่มมีความรู้สึกยินดีที่จะทำงานร่วมกันมากขึ้นหรือไม่อย่างไร

3.1.3 ปัจจัยด้านลักษณะและปริมาณงาน

ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่า ผู้บริหารระดับแผนกควรสำรองเวลาสำหรับพนักงานที่ย้ายเข้ามาใหม่ ให้มีเวลาเรียนรู้งานของโครงการใหม่อย่างเพียงพอ มีการมอบหมายให้กับพนักงานเดิมที่เคยทำมาก่อนให้การอบรมแก่พนักงานที่ย้ายมา ทั้งเรื่องของโปรแกรมที่จะต้องเข้ามาจัดการ เอกสารและองค์ความรู้ (knowledge base) ที่จำเป็นก่อนการเริ่มงาน รวมถึงการจัดโครงสร้างแผนกทั้งบุคคลและระบบการทำงาน เสมือนหนึ่งว่าพนักงานที่ย้ายเข้ามาคือพนักงานใหม่ ให้เวลาในการปรับตัวกันและกัน เมื่อถึงเวลาพนักงานเหล่านี้ก็จะสามารถทำงานร่วมกับแผนกใหม่ได้อย่างสมบูรณ์

3.1.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่า แม้องค์การจะมีเหตุผลในการปรับโครงสร้างและเปลี่ยนแปลงนโยบายในการดำเนินงาน แต่ควรค่อยๆปรับเปลี่ยนทั้งในเรื่องระบบการทำงานและการปรับอัตราเงินเดือนที่จะเพิ่มขึ้นในแต่ละปี เช่น หากไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติได้ ควรปรับอัตราเงินเดือนเป็นพิเศษตามผลงานเพื่อเป็นการชดเชย มีการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรมตามผลการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานยังรู้สึกศรัทธา และจงรักภักดีที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป

3.1.5 ปัจจัยด้านรายได้กับสวัสดิการ

ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนทางอ้อมที่ไม่ใช่ตัวเงินมากขึ้น เช่น หากไม่สามารถปรับอัตราเงินเดือนให้กับพนักงานในอัตราเดิมอย่างในอดีตที่ผ่านมา ควรมีการลดชั่วโมงการทำงานลงเป็นการชดเชยรายได้ที่ไม่เพิ่มขึ้น หรือให้ความยืดหยุ่นเรื่องเวลาเข้างานเพื่อรักษาสมดุลชีวิตในการทำงาน (working life balance) ให้เป็นจุดแข็งขององค์กรหลังจากที่ลดความสำคัญเรื่องผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินลง ก็สามารถธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในองค์กรได้ต่อไป

3.1.6 พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออก

ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่า องค์กรควรมีการวางแผนเป็น 3 ระยะดังนี้

1) แผนเร่งด่วน (ระยะ 1 – 6 เดือน) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีกรอบเรื่อง การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management) ให้กับทั้งกลุ่มผู้บริหารระดับแผนก เพื่อให้สังเกตและจัดการความเสี่ยง (Risk Management) ที่จะเกิดขึ้นในแผนกในหลายๆรูปแบบ และอบรมพนักงานในแผนกในด้านการเตรียมตัวและเข้าใจกระบวนการปรับโครงสร้าง โดยอาจชี้ให้พนักงานเห็นถึงคุณค่าของตนเอง มีการทำ SWOT Analysis เพื่อให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็ง อุปสรรค และโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงนี้ และทำ TOWS Matrix เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ควรมีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ให้มีความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในระยะยาวได้

2) แผนระยะปานกลาง (ระยะ 7 เดือน – 1 ปี) ผู้บริหารระดับองค์กร หรือฝ่ายพัฒนาองค์กร ควรพิจารณาสถานการณ์ปัจจุบัน ว่าเป็นผลที่เกิดจากการปรับโครงสร้าง หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินงานอย่างไร เกิดผลกระทบทางลบในมุมไหนบ้าง มากน้อยแค่ไหน เมื่อเทียบกับผลกระทบทางบวกที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมา โดยกลับไปทบทวนดูว่าก่อนการตัดสินใจที่ผ่านมา องค์กรมีการสำรวจข้อมูลครบทุกด้านหรือไม่ ทั้งด้านการเงิน การตลาด การรักษานักลูกค้า การวางกลยุทธ์เพื่อต่อสู้กับคู่แข่งในตลาด กระบวนการทำงานภายใน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจใช้ตัวแบบ Balance Score Card เข้ามาช่วยวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นมุมมองรอบด้าน ร่วมกับการกำหนดแผนที่และแผนยุทธศาสตร์ เพื่อกำหนดนโยบายการดำเนินงานในปีถัดไปได้้อย่างรัดกุมมากขึ้น

3) แผนระยะยาว (1 ปีขึ้นไป) จากผลสำรวจ มีพนักงานกลุ่มหนึ่งที่ยังไม่ลาออกภายใน 1 ปีนับจากนี้ เป็นจำนวนรวมร้อยละ 60.50 องค์กรจะต้องวางแผนล่วงหน้าเพื่อวางนโยบายในการธำรงและรักษาพนักงานกลุ่มนี้ ให้ยังคงรักษากติกติก้องค์การตลอดไป โดยไม่เปลี่ยนใจที่จะลาออกในอนาคต มาตรการเพื่อการธำรงรักษาพนักงานในระยะยาว ได้แก่ การทบทวนสวัสดิการปัจจุบัน ว่ายังเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปหรือไม่ ควรมีการเพิ่มความคุ้มครองให้กับทุกกลุ่มในองค์กรอย่างไร ทั้งด้าน เพศ วัย สถานภาพ ระดับการศึกษา สายงาน ระดับเจ้าหน้าที่ และอายุงานในองค์กร ทบทวนนโยบายการปรับเงินเดือนในแต่ละปี ว่ามีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในแต่ละปีอย่างไร ทบทวนการสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ดีงามให้ยังคงเป็นสถานที่ทำงานที่บุคลากรในวงการพัฒนาซอฟต์แวร์ปรารถนาที่จะเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การสร้างความสุขในที่ทำงานให้กับพนักงานเพียงพอหรือไม่ เนื่องจากบุคลากรใน

อุตสาหกรรมพัฒนาซอฟต์แวร์ปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะทราบถึงความสามารถของตน และสามารถหางานใหม่ได้ไม่ยากหากเทียบกับพนักงานในอาชีพอื่น การที่องค์กรจะรักษาพนักงานกลุ่มนี้ไว้ได้จะต้องเข้าใจและวางนโยบายการดำเนินการให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง เหล่านี้ล้วนจะมีบทบาทในการช่วยให้องค์กร สามารถธำรงรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ มีความรู้และความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาโดยใช้ประชากรในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ขององค์กรอื่นประกอบด้วย โดยอาจแบ่งกลุ่มประชากรตามขนาดหรือประเภทธุรกิจขององค์กร เพื่อให้ครอบคลุมการศึกษาพฤติกรรมการลาออกของพนักงานในแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กว้างขึ้น

3.2.2 ควรทำการศึกษาในมุมมองของผู้บริหารระดับองค์กรควบคู่ไปด้วย เช่น การกำหนดแผนที่และแผนยุทธศาสตร์ในการจัดการปัญหาการลาออกของพนักงาน เป็นต้น

3.2.3 ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูผลจากการใช้กลยุทธ์ระดับองค์กรหรือระดับแผนกในแต่ละปี ว่าสามารถแก้ไขปัญหาธำรงรักษาพนักงานของตนไว้ได้หรือไม่ อย่างไร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชลภัศสรณ์ ศรีวรฉัตรภาธร. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนก ห่วงโซ่อุปทาน: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.*
- วรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน). (ปริญญาบริหารมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเนชั่น. กรุงเทพฯ.*
- สุภาพร บุญมี. (2556). *ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.*
- นพดล บงกชกาญจน์. (2554). *การปฏิบัติตามหลักสารานุกรมของบุคลากรศูนย์ซ่อมอากาศยานกองการบินทหารเรือ กองเรือยุทธการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.*
- ประวิทย์ เตชมหัทธนะ. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท AAA จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.*
- วราภรณ์ นาควิสัย. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน บริษัท GGG (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.*
- ณปภัช นาคเจือทอง. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.*
- พิชญ์สินี เสถียรรังษี. (2551). *การศึกษาสาเหตุการตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกและนำเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรกรณีศึกษา บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.*

- วิยะดา เรืองฤทธิ์. (2545). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกของบุคลากรในธุรกิจซอฟต์แวร์*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- ราณี อธิชัยกุล. (2557). ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นราศรี ไววนิชกุล และ รองศาสตราจารย์ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบุญ อุดมมุจลินท์. (2555). เปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการสมัยใหม่* 10 (1).
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2525). *การลงทุนในมนุษย์ เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยคุณภาพของมนุษย์*. แปลจาก *INVESTING IN PEOPLE* โดย Theodore W. Schultz. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- ฉัตรชัย บุญนาค. (2547). *10 กลเม็ดสร้างความสุข...ด้วยตัวเอง*. Website: Wordpress.
- Vimonmass. (2558). *สัญญาถึงเวลาทำงานใหม่*. Website: Jobsdb.
- Eric Jackson. (2014). *The Top 8 Reasons Your Best People Are About To Quit -- And How You Can Keep Them*. E-journal: Forbe.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ บริษัทแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามแนวโน้มนการตัดสินใจลาออกของพนักงาน
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในธุรกิจ
ซอฟต์แวร์ จำนวน 25 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ แนวโน้มนการตัดสินใจลาออก 3 ข้อ
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำไปใช้ในการวิจัยโดยส่วนรวมเท่านั้น

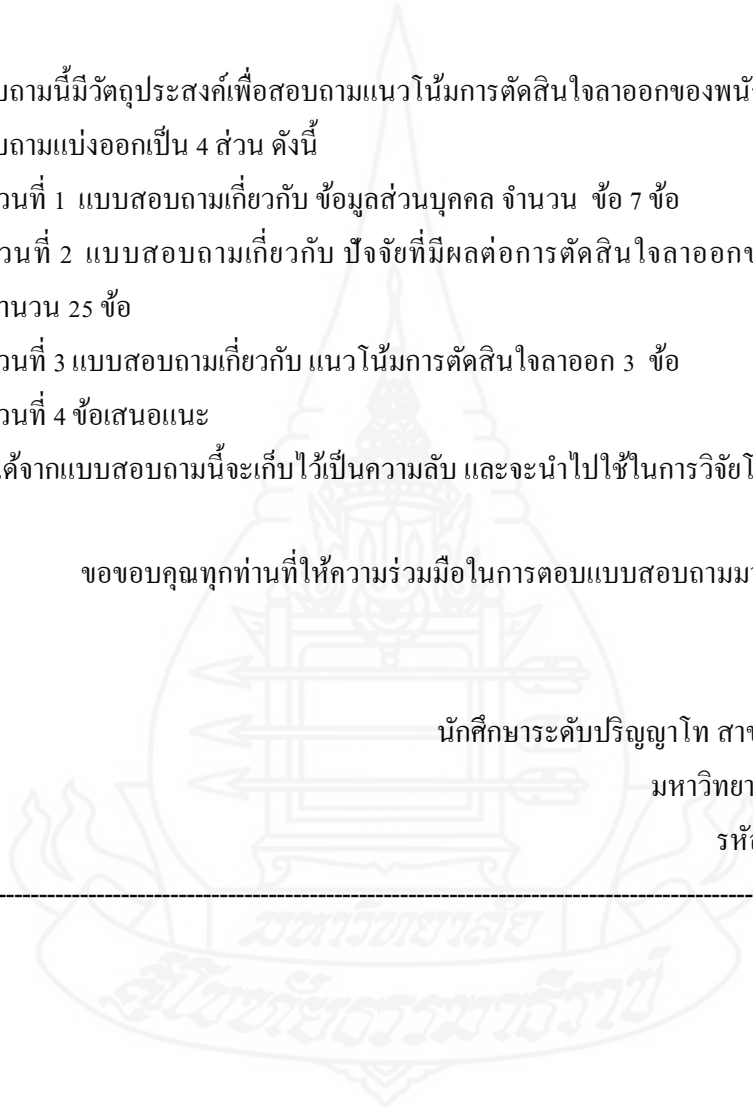
ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ก้องเดช มีเดช

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา วิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รหัสนักศึกษา 2573004641



ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย และกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความจริง

สำหรับผู้วิจัย

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> หญิง | <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 26 - 30 ปี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 31 - 35 ปี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> 36 - 40 ปี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> อายุ 40 ปีขึ้นไป | <input type="checkbox"/> |
| 3. สถานภาพสมรส | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> สมรส | <input type="checkbox"/> |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> ระดับปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> ระดับปริญญาโท | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> ระดับสูงกว่าปริญญาโท | <input type="checkbox"/> |
| 5. สายงาน | <input type="checkbox"/> Project Leader | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> Business/ Product Analyst | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> System Analyst | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> Database Analyst | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> Infrastructure/ Network Analyst | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> IT Helpdesk | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> Tester | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> Quality Assurance | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Customer Service | <input type="checkbox"/> | |

6. ตำแหน่งงาน Management Level
- Team Leader Level
- Senior Level
- Intermediate Level
- Junior Level
7. อายุงานในองค์กร น้อยกว่า 1 ปี
- มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
- มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี
- มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2: ปัจจัยลักษณะงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายถูกหรือ/ลงในตาราง โดยเลือกทำเครื่องหมายได้เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

(5 = เห็นด้วยมาก, 4 = เห็นด้วย, 3 = เฉยๆ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยมาก)

ข้อ	รายละเอียด	5	4	3	2	1
ปัจจัยที่ 1: ความสัมพันธ์ต่อองค์กร						
1	รู้สึกภูมิใจ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2	รู้สึกพอใจกับ แนวคิด วิสัยทัศน์ และนโยบาย ขององค์กร					
3	รู้สึกว่า องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นอย่างดี					
4	รู้สึกพอใจกับ วัฒนธรรมองค์กร					
5	รู้สึกพอใจกับ ทำเลที่ตั้ง อาคาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในองค์กร					
ปัจจัยที่ 2: ความสัมพันธ์ต่อพนักงาน						
6	รู้สึกพอใจ ในการทำงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา					
7	รู้สึกพอใจ ในการทำงานร่วมกับ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา					
8	รู้สึกพอใจ ในการทำงานร่วมกับ ผู้ร่วมงานคนอื่น					
9	รู้สึกว่า ผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นของเรา					
10	รู้สึกว่า พนักงานมีความเสียสละและรับผิดชอบงานเป็นอย่างดี					
ปัจจัยที่ 3: ลักษณะและปริมาณงาน						
11	รู้สึกว่า งานที่ได้รับมอบหมาย ตรงกับสายงานและตำแหน่งของตน					
12	รู้สึกว่า งานที่ได้รับมอบหมาย มีความสำคัญในองค์กร					
13	รู้สึกว่า งานที่ได้รับมอบหมาย ให้เวลาเรียนรู้และเตรียมตัวอย่างเพียงพอ					

ข้อ	รายละเอียด	5	4	3	2	1
ปัจจัยที่ 3: ลักษณะและปริมาณงาน (ต่อ)						
14	รู้สึกว่าการที่แจกจ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความเป็นธรรม					
15	รู้สึกว่า กำหนดเวลาในการส่งงาน เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงาน					
ปัจจัยที่ 4: ความก้าวหน้ากับความมั่นคง						
16	รู้สึกพอใจกับ ตำแหน่ง/ระดับ และขอบข่ายความรับผิดชอบของตนเอง					
17	รู้สึกว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเป็นธรรม					
18	รู้สึกว่า มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจน					
19	รู้สึกถึง เสถียรภาพในการทำงาน/ไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป					
20	รู้สึกว่า มีขวัญกำลังใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป					
ปัจจัยที่ 5: รายได้กับสวัสดิการ						
21	รู้สึกพอใจกับ เงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับ ลักษณะกับปริมาณงาน					
22	รู้สึกพอใจกับ เงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับ ตำแหน่ง/ระดับพนักงาน					
23	รู้สึกพอใจกับ เงินเดือน/สวัสดิการ เทียบกับ องค์กรอื่น					
24	เพื่อเงินเดือนที่สูงขึ้น รู้สึกยินดี หากมีการ ลดสวัสดิการบางอย่างลง					
25	เพื่อเงินเดือนที่สูงขึ้น รู้สึกยินดี หากมีการเปลี่ยนแปลง ผู้บังคับบัญชาหรือลักษณะงาน					



ส่วนที่ 3: พฤติกรรมในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย และ กรอกข้อความลงในช่องว่างตามความจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. คุณมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรหรือไม่

<input type="checkbox"/> ใช่		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ไม่ใช่		<input type="checkbox"/>

2. คุณคาดว่าจะลาออกจากองค์กรภายในระยะเวลาานเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1 – 3 เดือน		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3 – 6 เดือน		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 6 – 12 เดือน		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1 - 3 ปี		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี		<input type="checkbox"/>

3. ภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา คุณมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรอย่างไร

<input type="checkbox"/> ไม่เคยคิด		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้ง		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้ง		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง		<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานเพื่อธำรงรักษาพนักงาน

ท่านคิดว่า บริษัทควรมีวิธีการอย่างไร ในการบริหารจัดการ เพื่อธำรงรักษาพนักงานแผนกพัฒนาซอฟต์แวร์ ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นาย ก้องเดช มีเดช
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤษภาคม พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
ประวัติการศึกษา	วท.บ. เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	บริษัท แอ็พซินท์ เอเชีย จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการ โครงการ
ประสบการณ์ทำงาน	ผู้จัดการ โครงการและควบคุมคุณภาพซอฟต์แวร์ รวม 12 ปี

