

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก
ของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT



สุดา ต่งประเสริฐ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

Suda.

นางสาวสุดา ส่งประเสริฐ

ผู้วิจัย

Pongjil Rungreung

รองศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

P. Wittichai

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Vidula Rattanam

รองศาสตราจารย์วิจิตา รัทธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

Sanitree Srp

สาวิตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร. พลิศา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับงานวิจัย อีกทั้งยังช่วยวางแผนการทำวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่ได้ กำหนดไว้ และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ให้สามารถประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ CMMU รุ่น 24B ทุกๆท่าน ที่คอยให้คำปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมไปถึงให้การสนับสนุน และคอยให้กำลังใจกันอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

สารนิพนธ์นี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ หากไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนพี่น้อง ในสายงานอาชีพ IT ทุกๆท่าน ที่ช่วยส่งต่อแบบสอบถามไปยังกลุ่มบุคลากรในสายงานอาชีพ IT ที่รู้จัก เพื่อให้สามารถรวบรวมกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วนตามเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ อาทิ เพื่อนๆ KMUTT CPE รุ่น 24 และพี่ๆในกลุ่มบริษัท KBTG นอกจากนี้ต้องขอขอบพระคุณแอดมินผู้ดูแลกลุ่ม IT Community ต่างๆ ใน Facebook ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในกลุ่ม เพื่อเป็นช่องทางในการกระจายแบบสอบถามไปยังบุคลากรสายงานอาชีพ IT ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคลากรสายงานอาชีพ IT ในประเทศไทยทุกๆท่าน ที่ได้เข้าร่วมการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนางวันเพ็ญ ส่งประเสริฐ และนางสาวกนกพรรณ ส่งประเสริฐ มารดาและพี่สาว ที่ให้การสนับสนุนและคอยให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอ ในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณนางสาวชนิกานต์ พูลสมบัติ นางสาววิชกานต์ กล่อมแก้ว นางสาวมติมันต์ เชาวปัญญานนท์ และนายพีรพัฒน์ ตั้งเสริม ที่ได้คอยให้กำลังใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งคอยช่วยเหลือกันมาตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ศุดา ส่งประเสริฐ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT
FACTORS EFFECT TO TURNOVER INTENTION OF IT EMPLOYEE

สุดา ส่งประเสริฐ 6450178

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., สาวิตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ในประเทศไทย โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานอาชีพ IT ที่ทำงานในบริษัทต่างๆ ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก จำนวน 512 คน การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกมีทั้งหมด 7 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความผูกพันต่องาน และความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก

คำสำคัญ : การตัดสินใจลาออก/ พนักงานบริษัท/ สายงานอาชีพ IT

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามของการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	3
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	3
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก	5
2.1.1 ความหมายของการลาออก	5
2.1.2 ความหมายของความตั้งใจในการลาออก	5
2.1.3 ประเภทของการลาออก	6
2.1.4 ความสำคัญและผลกระทบของการลาออก	7
2.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการลาออก	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก	22
2.3.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	22
2.3.2 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.3 ความผูกพันต่องาน	26
2.3.4 การสนับสนุนจากองค์กร	27
2.3.5 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	29
2.3.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	31
2.3.7 ความยืดหยุ่นในการทำงาน	32
2.3.8 ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	33
2.3.9 ภาวะหมดไฟในการทำงาน	35
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	38
3.1 รูปแบบการวิจัย	38
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	39
3.3.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	40
3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	40
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่นำมาใช้	43
บทที่ 4 ผลการวิจัย	45
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์	45
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	47
4.3 สรุปสมมติฐาน และกรอบแนวคิดในงานวิจัยใหม่	54
4.4 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปร (Reliability)	55
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)	56
4.6 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	58
4.7 สรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	64
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	65
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	72
5.2.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน	72
5.2.2 การสนับสนุนจากองค์กร	73
5.2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	74
5.2.4 ความยืดหยุ่นในการทำงาน	74
5.2.5 ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน	75
5.2.6 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	76
5.2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	77
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก	93
ประวัติผู้วิจัย	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง	11
3.1 ระดับมาตรวัดของข้อมูลส่วนบุคคล	41
3.2 รายละเอียดมาตรวัดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	42
3.3 คะแนนเฉลี่ยของคะแนนและระดับความคิดเห็น	43
4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์	45
4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.3 แสดงผลจากการทดสอบ KMO และ Bartlett's	50
4.4 แสดงผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	50
4.5 แสดงผลสรุปกลุ่มของตัวแปรทั้งหมดที่ได้หลังจากการวิเคราะห์ องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	53
4.6 สรุปสมมติฐานทั้งหมดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้	54
4.7 แสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha coefficient)	56
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร	57
4.9 แสดงตัวแบบสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ	59
4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม	59
4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis)	60
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis) โดยการถอดตัวแปร WE, OS, SR, BO	62
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis) โดยการถอดตัวแปร WE, OS, SR, FLL, BO	63
4.14 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	64

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 ทฤษฎี Mobley's Intermediate Linkage model	8
2.2 ทฤษฎี Job Embeddedness	10
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
4.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยใหม่	55



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เนื่องจากในยุคสมัยปัจจุบัน เทคโนโลยีถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต ที่ช่วยให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ตลาดแรงงานด้าน IT (Information Technology) เป็นที่ต้องการอย่างมาก ประกอบกับการผลิตแรงงานทางด้าน IT ที่ส่งออกได้น้อยกว่าความต้องการในตลาด ดังนั้นในปัจจุบันจึงเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานด้าน IT ในตลาดแรงงาน ซึ่งส่งผลให้ค่าตอบแทนในสายงานอาชีพนี้สูงขึ้นกว่าในอดีต อีกทั้งยังทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นในการดึงดูดบุคลากรของแต่ละองค์กร ซึ่งส่งผลให้อัตราการลาออกของแรงงานทางด้าน IT จะมีอัตราที่สูงมากขึ้น จากข้อมูลในปี 2561 พบว่า อุตสาหกรรมเทคโนโลยีได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการลาออกครั้งใหญ่ โดยอัตราการลาออกของอุตสาหกรรมเทคโนโลยี มีอัตราสูงที่สุด จากอุตสาหกรรมทั้งหมด ซึ่งมีค่าอยู่ที่ 13.2% (Booz, 2018) และในปี 2563 มีอัตราการลาออกของอุตสาหกรรมเทคโนโลยี อยู่ที่ 21.3% (Silverman, 2020) และจากข้อมูลที่รวบรวมความตั้งใจในการลาออกครั้งใหญ่ ชี้ให้เห็นว่าอัตราการลาออกสำหรับแรงงานด้าน IT อาจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งข้อมูลการสำรวจที่รวบรวมในเดือนกันยายน ปี 2564 บ่งชี้ว่า 72% ของพนักงาน IT ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการวางแผนที่จะลาออกจากงานในอีก 12 เดือนข้างหน้า (TalentLMS, 2021)

การลาออกของพนักงาน IT จะมีผลกระทบอย่างมากสำหรับองค์กร เนื่องจากการสูญเสียสมาชิกในทีม อาจส่งผลให้สมาชิกที่เหลือในทีม รู้สึกทำงานหนักเกินไป และมีความเครียด ซึ่งอาจทำให้ผลประกอบการขององค์กรแย่ลง นอกจากนี้ การสูญเสียความรู้และความเชี่ยวชาญด้าน IT อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ และการบำรุงรักษาระบบ IT ภายในองค์กร และเนื่องจากการลาออกของพนักงาน IT จะก่อให้เกิดต้นทุนขององค์กรที่สูงขึ้น โดยประมาณการค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนพนักงานใหม่ อยู่ที่ประมาณ 30% ของเงินเดือน (Nexustek, 2022) กล่าวคือ หากพนักงาน IT ผู้ที่ลาออกมีรายได้ 840,000 บาทต่อปี องค์กรจะมีค่าใช้จ่ายประมาณ 252,000 บาท เพื่อหาพนักงานใหม่มาแทนที่

นอกจากนี้ Gartner (2022) สรุปผลสำรวจล่าสุด พบว่า พนักงาน IT มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่มากกว่าพนักงานสายอาชีพอื่นๆ หากบริษัทมีการปรับนโยบายการทำงาน

โดยเฉพาะการกลับเข้าทำงานในออฟฟิศ โดยการสำรวจดังกล่าวได้รวบรวมขึ้นในไตรมาส 4 ของปี 2564 ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานจำนวน 18,000 คนทั่วโลก และเป็นพนักงาน IT จำนวน 1,755 คน ซึ่งพบว่า มีเพียง 29.1% ของพนักงาน IT ทั่วโลกเท่านั้น ที่มีความตั้งใจทำงานต่อ กับผู้ว่าจ้างปัจจุบัน และพนักงาน IT ในทวีปเอเชีย มีเพียง 19.6% เท่านั้น ที่ตอบว่าอยากทำงานกับ ผู้ว่าจ้างปัจจุบันต่อ ในขณะที่ประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์อยู่ที่ 23.6% ทวีปละตินอเมริกาอยู่ที่ 26.9% และในทวีปยุโรป มีค่าอยู่ที่ 38.8% โดยจากการสำรวจยังพบว่า อายุ ก็มีผลต่อการเปลี่ยนงาน ด้วยเช่นกัน โดยพนักงาน IT ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะทำงานกับผู้ว่าจ้างเดิมเพียง 19.9% ในขณะที่ พนักงาน IT อายุ 50 – 70 ปี มีความตั้งใจจะทำงานกับบริษัทเดิมสูงถึง 48.1%

จากข้อมูลข้างต้น จึงแสดงให้เห็นว่าในอนาคตอัตราการลาออกของพนักงาน IT มี แนวโน้มที่จะสูงขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผล ต่อการลาออกของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม ซึ่งปัจจัยในการลาออกของ พนักงาน IT อาจมีความแตกต่างจากพนักงานอาชีพอื่นๆ เนื่องจากมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน ออกไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน บริษัท ในสายงานอาชีพ IT เพื่อสามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นประโยชน์ให้กับองค์กรต่างๆ ใน การลดอัตราการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีได้

1.2 คำถามของการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ในประเทศไทย

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงาน อาชีพ IT ในประเทศไทย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ในประเทศไทย

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ พนักงานสายงานอาชีพ IT ที่ทำงานในบริษัทต่างๆ ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 512 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยนี้ ตั้งแต่ เดือนกันยายน 2565 - เมษายน 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของงานวิจัยนี้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท สายงานอาชีพ IT ในปัจจุบัน
2. ผลของงานวิจัยนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล ในการวางแผนการบริหารจัดการพนักงาน เพื่อลดอัตราในการลาออกของพนักงาน สายงานอาชีพ IT ในบริษัท
3. ผลของงานวิจัยนี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับบริษัทต่างๆ ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ด้านบุคลากร เพื่อรักษาพนักงานปัจจุบันภายในองค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อโอกาสในการรับบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาร่วมทำงานในอนาคตได้เพิ่มมากขึ้น
4. ผลของงานวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษา และสามารถนำไปต่อยอดสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

- 2.1.1 ความหมายของการลาออก
- 2.1.2 ความหมายของความตั้งใจในการลาออก
- 2.1.3 ประเภทของการลาออก
- 2.1.4 ความสำคัญและผลกระทบของการลาออก
- 2.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก

- 2.3.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.3.2 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 2.3.3 ความผูกพันต่องาน
- 2.3.4 การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.3.5 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 2.3.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.3.7 ความยืดหยุ่นในการทำงาน
- 2.3.8 ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- 2.3.9 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

2.1.1 ความหมายของการลาออก

Bluedorn (1982) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก หมายถึง การหาพนักงานใหม่มาทำงาน แทนที่พนักงานที่ลาออกไป และอีกความหมายหนึ่งคือ การเปลี่ยนแปลงสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร จากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง

Mobley (1982) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก หมายถึง การที่บุคคลที่เป็นพนักงานขององค์กร ได้สิ้นสุดสภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ

Price (1977) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก หมายถึง การเคลื่อนย้ายของบุคคลโดยการข้ามขอบเขตของการเป็นสมาชิกในระบบสังคมหรือองค์กร โดยจะมีลักษณะเป็นการเคลื่อนที่แบบไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) ซึ่งจะไม่รวมถึงการขาดงาน ความเฉื่อยชาในการทำงาน และการปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

Sayles และ Strauss (1977) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก หมายถึง การที่องค์กรสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานในองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้องออกจากองค์กร โดยองค์กรจะมีการว่าจ้างพนักงานคนใหม่เข้ามาทดแทน ซึ่งพนักงานผู้ที่เข้ามาทดแทนมีความเป็นไปได้ทั้ง พนักงานเก่าที่เคยทำงานในองค์กรนี้มาก่อนในอดีตและกลับเข้ามาทำงานอีกครั้ง หรือเป็นพนักงานใหม่ที่ไม่เคยทำงานในองค์กรนี้มาก่อน

2.1.2 ความหมายของความตั้งใจในการลาออก

Gaertner และ Nollen (1992) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับพนักงาน อันสืบเนื่องมาจากจากนโยบายขององค์กร สถานการณ์ด้านตลาดแรงงาน รวมถึงการรับรู้ของตัวพนักงาน โดยที่พนักงานมีความเชื่อว่าการลาออกจากองค์กรจะทำให้ตนเองได้รับสิ่งที่ดีขึ้นกว่า ณ ปัจจุบัน

Mowday (1982) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง ความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะมีสถานะเป็นพนักงานในองค์กรอีกต่อไป ซึ่งมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดการลาออกจากงานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบัน

Ngamkroekjoti, Ounprechavanit และ Kijboonchoo (2012) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะออกจากงานปัจจุบันที่กำลังทำอยู่

Steer (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง ความพร้อมของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรมในการลาออกจากองค์กรในอนาคต

Tett และ Meyer (1993) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง การไตร่ตรองอย่างรอบคอบที่มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการถอนตัวออกจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่

Vandenberg และ Nelson (1999) ได้กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง การที่พนักงานมีการประเมินความเป็นไปได้ของตนเอง ในการที่จะลาออกจากองค์กรในอนาคตอันใกล้

2.1.3 ประเภทของการลาออก

Mobley (1982) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) คือ การลาออกหรือการสิ้นสุดสภาพของการเป็นสมาชิกในองค์กร โดยที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจและจัดการด้วยตนเอง
- 2) การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) คือ การลาออกหรือการสิ้นสุดสภาพของการเป็นสมาชิกในองค์กร โดยที่พนักงานไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจและจัดการด้วยตนเอง หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน โดยองค์กรจะเป็นผู้ตัดสินใจและจัดการ ซึ่งรวมไปถึงการเกษียณอายุ และการเสียชีวิตของพนักงานด้วย

Taylor (1998) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) การลาออกโดยสมัครใจ คือ การที่พนักงานออกจากองค์กร โดยการตัดสินใจของตนเอง โดยจะมีทั้งการลาออกของพนักงานที่ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน และการลาออกของพนักงานที่ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่ามาตรฐาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ
 - a. การลาออกที่หลีกเลี่ยงได้ เช่น เกิดจากค่าตอบแทนที่ต่ำ สภาพการทำงานที่ย่ำแย่ เป็นต้น ซึ่งองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน
 - b. การลาออกที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น การย้ายครอบครัว การเจ็บป่วย ร้ายแรง เป็นต้น ซึ่งองค์กรมีอิทธิพลเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย
- 2) การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การตัดสินใจของผู้บริหารในการบังคับให้พนักงานออกจากองค์กร

Porter, Lawler และ Hackman (1965) ได้กล่าวไว้ว่า การลาออก แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1) การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล คือ (Voluntary Individual-Initiated Turnover) คือ การที่พนักงานตัดสินใจที่จะไม่ทำงานในองค์กรเดิม ซึ่งเกิดมาจากความต้องการของตนเอง โดยที่ไม่มีการบังคับจากผู้ใด
- 2) การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล คือ (Involuntary Individual-Initiated Turnover) คือ การที่พนักงานตัดสินใจที่จะไม่ทำงานในองค์กรเดิม ซึ่งเกิดมาจากความกดดันในสภาพแวดล้อมของตนเอง เช่น การคลอดบุตร การย้ายสถานที่ทำงานตามครอบครัว เป็นต้น กล่าวคือ การลาออกประเภทนี้ พนักงานยังมีความต้องการทำงานในองค์กร และองค์กรก็ยังมีความต้องการให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรเช่นเดียวกัน
- 3) การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Voluntary Organization-Initiated Turnover) คือ การที่องค์กรตัดสินใจให้พนักงานสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเกิดมาจากความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานผู้นั้น
- 4) การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Involuntary Organization-Initiated Turnover) คือ การที่องค์กรมีความกดดันจากสภาพของเศรษฐกิจ ที่ทำให้มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานลง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร จึงทำให้ต้องมีการปลดพนักงานออก

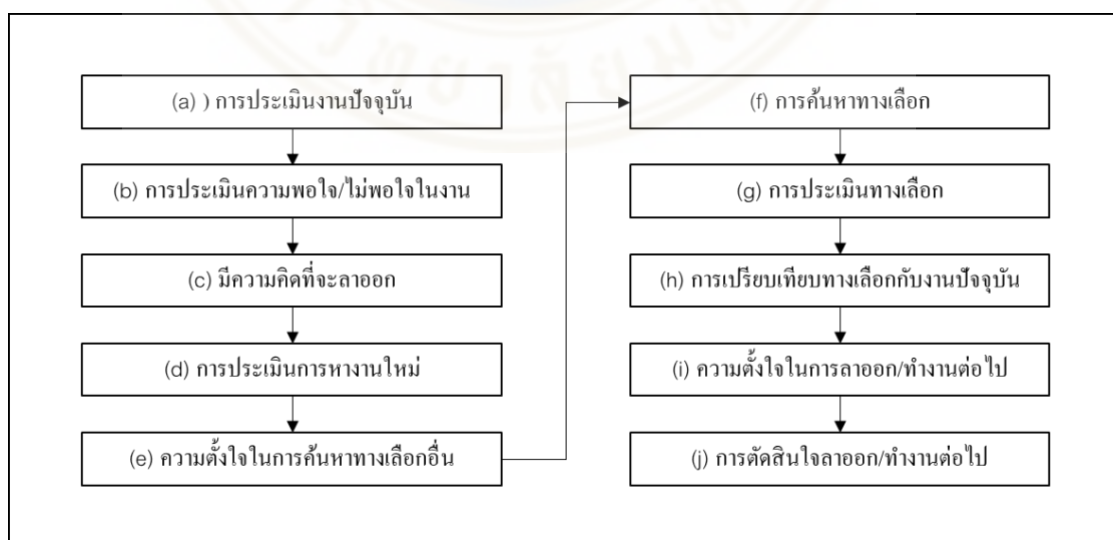
2.1.4 ความสำคัญและผลกระทบของการลาออก

ผลกระทบของการลาออกต่อการดำเนินงาน ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยการลาออกจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในหลายๆด้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผลกระทบในเชิงลบ เช่น คุณภาพและประสิทธิผลของการบริการที่ลดลง มูลค่าการรับรู้ของบริษัท ต้นทุนทางตรงและทางอ้อมที่เกี่ยวข้องกับการลาออกของพนักงาน ขวัญกำลังใจที่ลดลง และผลกำไรที่ลดลง (Brandmeir & Baloglu, 2004; Tracey & Hinkin, 2008) ซึ่งแม้ว่าผลกระทบบางประการอาจไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขมูลค่าความเสียหายที่ชัดเจนได้ แต่ก็ไม่ควรมองข้ามความสำคัญของสิ่งเหล่านี้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจบริการในระยะยาว เช่น จากมุมมองของพนักงานที่เหลืออยู่ อัตราการลาออกที่สูงจะเพิ่มปริมาณงานโดยเฉลี่ย ซึ่งพบว่าภาระเพิ่มเติมดังกล่าวจะเพิ่มระดับความเครียดและแรงกดดันของสมาชิกในทีมที่เหลือได้ (Hendrie, 2004) และจากการศึกษาจะ

พบว่า สำหรับนายจ้าง ผลกระทบที่เลวร้ายที่สุดของการลาออกคือการสูญเสียผลกำไร ซึ่งนายจ้างควรได้รับการแจ้งเตือนถึงความอันตรายที่เกี่ยวข้องกับอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงในการทำกำไรของธุรกิจ (Woods & Macaulay, 1989) กล่าวคือ ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมข้างต้นล้วนเป็นผลที่เป็นไปได้ของการอัตราการลาออกที่สูง อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารไม่ควรมองว่าการลาออกเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากอัตราการลาออกที่สูงอย่างต่อเนื่องจะมีผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงาน และท้ายที่สุดก็มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นขนาดผลที่เจ็บปวดสำหรับองค์กรด้านการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่พยายามสร้างภาพลักษณ์ของแบรนด์ในภาคธุรกิจระดับไฮเอนด์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเรียนรู้อย่างละเอียดถึงสาเหตุหลักของการลาออกของพนักงาน ก่อนที่จะออกแบบกลยุทธ์การรักษาลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ut Lon, 2011)

2.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการลาออก

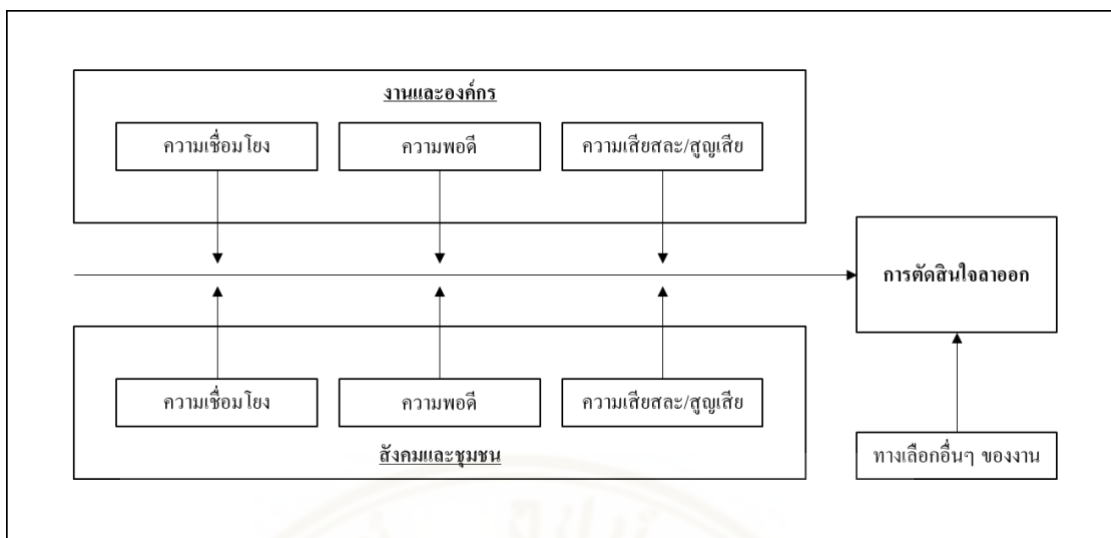
จากทฤษฎี Mobley's Intermediate Linkage model หรือทฤษฎีความเข้าใจในเชิงจิตวิทยาของกระบวนการลาออก ของ Mobley ที่ถูกสร้างขึ้นในปี 1977 เพื่ออธิบายกระบวนการตัดสินใจลาออก ที่เกิดขึ้นระหว่างความไม่พอใจในการทำงานกับการลาออก โดยเน้นตัวแปรที่เชื่อมโยงทัศนคติของงาน หรือความไม่พึงพอใจในงาน กับการลาออกที่แท้จริง ซึ่ง Mobley เป็นผู้บุกเบิกคำอธิบายอย่างกว้างขวางสำหรับกระบวนการ การตัดสินใจลาออกทางจิตวิทยา ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎี Mobley's Intermediate Linkage model

โดยกระบวนการตัดสินใจลาออก จะเริ่มต้นด้วย (a) การประเมินงานปัจจุบันที่มีอยู่ตามด้วยสภาวะทางอารมณ์ของ (b) ความพอใจหรือความไม่พอใจในงานของพนักงาน ซึ่งความไม่พอใจในงานนำไปสู่ (c) การมีความคิดที่จะลาออก ซึ่งอาจนำไปสู่ (d) การประเมินหางานใหม่ตามความคาดหวัง เช่น การประเมินความน่าจะเป็นที่จะได้งานในช่วงเงินเดือนเดียวกัน รวมถึงค่าใช้จ่ายของการลาออก เช่น การสูญเสียโบนัสประจำปีที่ดีเยี่ยม และผลประโยชน์ด้านสุขภาพ ซึ่งหากพนักงานรับรู้ถึงความเป็นไปได้ในการหางานใหม่ที่เทียบเคียงได้ในระดับค่อนข้างสูง และค่าใช้จ่ายในการลาออกไม่สูงมากนัก พนักงานจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ (e) ความตั้งใจในการค้นหาทางเลือกอื่น ซึ่งจะตามมาด้วย (f) การลงมือค้นหาทางเลือกจริง และหากพบว่ามียุทธศาสตร์ทางเลือกอื่นอยู่ พนักงานจะดำเนินการ (g) การประเมินทางเลือกเหล่านี้ เพื่อค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับตนเอง หลังจากนั้น พนักงานจะทำ (h) การเปรียบเทียบทางเลือกที่ดีที่สุดกับงานปัจจุบัน และหากผลของการเปรียบเทียบพบว่าทางเลือกอื่นดีกว่า จะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่มี (i) ความตั้งใจที่ในการลาออก และตามด้วยขั้นตอนสุดท้ายคือ (j) การตัดสินใจลาออกที่แท้จริง นั่นเอง

จากทฤษฎี Job Embeddedness (JET) หรือ ทฤษฎีการฝังตัวของงาน ของ Mitchell ที่ถูกสร้างขึ้นในปี 2001 โดยมีการสันนิษฐานว่าพนักงานมีความเชื่อมโยงมากมายภายในองค์กรและภายในชุมชนของตน ซึ่งส่งผลให้พวกเขาารู้สึกบูรณาการอย่างเต็มที่ในสภาพแวดล้อมทางอาชีพและสังคม ที่พวกเขาไม่ต้องการที่จะสูญเสียหรือเสียสละการเชื่อมโยงเหล่านั้นไปสำหรับงานใหม่ที่ไม่รู้จัก หรือสำหรับสภาพแวดล้อมใหม่ที่ไม่คุ้นเคย โดยทฤษฎีนี้จะแยกแยะเพื่อนร่วมงาน ญาติ และเพื่อนๆ ในฐานะสมาชิกหลักในการกำหนดงานและการเชื่อมโยงชุมชนของพนักงาน โดยได้กล่าวไว้ว่าการรวมขององค์กรและชุมชนของพนักงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่านิยมส่วนตัว แรงบันดาลใจในอาชีพ ตลอดจนความรู้และทักษะ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กร ข้อกำหนดของงาน เช่นเดียวกับปัจจัยทั่วไป เช่น สภาพอากาศ ความเชื่อทางศาสนา และกิจกรรมบันเทิง เป็นต้น โดยการเสียสละหรือการสูญเสียที่ระบุในทฤษฎี Job Embeddedness ได้แก่ การละทิ้งเพื่อนร่วมงานที่คุ้นเคย โครงการที่น่าสนใจ หรือผลประโยชน์ที่พึงประสงค์ รวมถึง การยกเลิกการเดินทางที่ง่ายดาย การดูแลที่ดี หรือสมาชิกในสโมสรในท้องถิ่น ซึ่งในมุมมองของทฤษฎี Job Embeddedness พนักงานจะยังคงอยู่ในงานปัจจุบัน หากพวกเขายังคงรู้สึกถึงการฝังตัวต่อสภาพแวดล้อมทางอาชีพและสังคมของพวกเขา หากไม่เป็นเช่นนั้น พวกเขาจะเปิดกว้างต่อการพิจารณาถึงความตั้งใจในการลาออก ดังนั้นกลยุทธ์การเก็บรักษาพนักงานในองค์กร จึงควรพยายามรักษาความรู้สึกของการฝังตัวต่อสภาพแวดล้อมทางอาชีพและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพ จากภาพที่ 2.2 จะแสดงถึงปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังทฤษฎี Job Embeddedness



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี Job Embeddedness

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายอาชีพต่างๆ โดยผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมไปถึงการศึกษาจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำมาพิจารณา วิเคราะห์ และปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยสามารถสรุปงานวิจัยต่างๆ ในหัวข้อตามตารางที่ 2.1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
กสิณ วิตะกุล (2562)	ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทย	พนักงานบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในปี 2561 และพนักงานบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่ลาออกแล้ว จำนวน 30 คน	<ul style="list-style-type: none"> - งาน และค่าจ้าง-สวัสดิการ เป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน - เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานไม่เป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ลาออกของพนักงาน - ความก้าวหน้า เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกสำหรับกลุ่มของพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ แต่ไม่เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการลาออกสำหรับกลุ่มพนักงานที่ลาออกไปแล้ว
เมธาวิ สายัญญ (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย	ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 350 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความซับซ้อนของงาน ด้านค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับ และความรู้ความสามารถที่มี - ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก ได้แก่ด้านผู้บังคับบัญชาและบรรยากาศในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น และด้านผลการปฏิบัติงานและความรู้สึกที่มีในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
พรพล สุวรรณทัต (2560)	สาเหตุที่ทำให้พนักงานในส่วนของกองทัพอากาศตัดสินใจลาออกไปสายการบินพาณิชย์	นักบินสายการบินพาณิชย์ที่เคยทำงานเป็นนักบินของกองทัพอากาศ จำนวน 30 คน	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพทางการเงิน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านความชอบส่วนตัว ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านภูมิภานา และปัจจัยด้านครอบครัว
เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564)	ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัท เอกชนในกลุ่ม Generation Y	พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y จำนวน 30 คน	<ul style="list-style-type: none"> - สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน - สาเหตุที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย กำลังหางานใหม่/ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื่องจากมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
สุชาดา สงวนพรรค (2563)	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจ ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ Generation Z ใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่ง	พยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ที่เกิด ระหว่างปี พ.ศ. 2538 – 2553 มีอายุงาน 6 เดือน – 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 172 คน	- ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก คือ ปัจจัยเชิงคุณด้านลักษณะ งาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน และปัจจัยผลักดันด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน เพื่อนร่วมงาน - ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออก คือ ปัจจัยเชิงคุณด้าน สวัสดิการและค่าตอบแทน ปัจจัยผลักดันด้านสวัสดิการและ ค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา
วราลี สว่างอารีย์กุล (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจ ลาออกของพนักงานระดับ บังคับบัญชา ตรีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	พนักงานระดับบังคับบัญชา ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 330 คน	- ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้า งาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสและ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก - ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจ ลาออกจากการงาน - ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของ พนักงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
อัญญูรี ค้อยแมน (2562)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ: กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	ข้าราชการทุกระดับที่เคยปฏิบัติราชการในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยได้ลาออกจากราชการระหว่างปีงบประมาณ 2559 – 2563 ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม จำนวน 71 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และอายุราชการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่แตกต่างกัน - ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจลาออกไม่แตกต่างกัน - ปัจจัยด้านคุณค่าด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับการตัดสินใจลาออก - ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออก

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา	ผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยเลือกเฉพาะผู้แทนที่ดูแลโรงพยาบาลขนาด 120 เตียงขึ้นไป จำนวน 469 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้แทนยาที่อายุมาก สมรสแล้ว และมีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า - ความแตกต่างในสาขาวิชาที่จบและเพศ ไม่มีผลกับอัตราการลาออก - ส่วนปัจจัยทางด้านองค์กร พบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงาน และนโยบายขององค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยกว่า - ความพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออก
อรพิน การะกุล (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชน	กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ที่ทำงานในบริษัทเอกชน จำนวน 390 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาส และความก้าวหน้า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านหัวหน้างานและลักษณะงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ธมนวรรณ มุสิก (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของผู้สอบบัญชีกลุ่มวัยมิลเลนเนียล	ผู้สอบบัญชีกลุ่มวัยมิลเลนเนียล ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ (Big4) ได้แก่ บริษัท KPMG, Deloitte, PwC และ EY จำนวน 369 คน	- ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของผู้สอบบัญชีกลุ่มวัยมิลเลนเนียล - ปัจจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านลักษณะงาน ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของผู้สอบบัญชีกลุ่มวัยมิลเลนเนียล
ปิติพร แสงชัย (2563)	ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น ของพนักงานองค์กรเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นเจนเนอเรชั่น X, Y	พนักงานเจนเนอเรชั่น X และ Y ขององค์กรเอกชนต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน	ทั้งเจนเนอเรชั่น X และ Y มีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นไม่แตกต่างกัน โดยทั้งสองเจนเนอเรชั่นมีความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น และเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อตนเอง เพราะสามารถตอบโต้ภัยความต้องการ และรูปแบบการใช้ชีวิตได้มากกว่า
ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี (2561)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 384 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวหน้างาน นโยบายการบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าและความมั่นคง เพื่อนร่วมงาน และลักษณะของงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ธัญพิชชา งามญาณ (2557)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่	ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีอาวุโสที่ทำงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ จำนวน 333 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออก ได้แก่ ภาระงานนอกเวลา ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเหมาะสมในการจัดสรรทรัพยากรและการคัดกรอง Job ขององค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และความตั้งใจลาออก - ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการลาออก ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและพนักงานในองค์กร ลักษณะ Job ประจำ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน/เลื่อนตำแหน่ง
วรัศมพร อากาศแจ้ง (2555)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ	ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้เข้าร่วมระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 112 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก ได้แก่ สถานะทางอาชีพ และสัมพันธภาพในการทำงาน - ปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก ได้แก่ ลักษณะของงานและความสำเร็จในงาน ระบบบริหารราชการ ค่าตอบแทนขององค์กร การส่งเสริมสนับสนุน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว และสภาพการทำงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ศศิ อ่วมเพ็ง (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	พนักงานระดับบังคับบัญชาที่สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 270 คน	<ul style="list-style-type: none"> - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าสนใจของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามกับความตั้งใจลาออก - ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน
กิตติเชษฐ ปะทีปพรศักดิ์ และ ปิยนุช เวทย์วิวัฒน์ (2560)	การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของวิศวกร ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย	วิศวกรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 408 คน	- ปัจจัยที่วิศวกรรู้สึกไม่พอใจโดยรวมคือ ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป การที่ไม่สามารถรับผิดชอบภาระหน้าที่กับครอบครัวได้ดีนัก การที่งานส่งผลต่อการไม่มีเวลาเข้าสังคมเท่าที่ควร อีกทั้งการที่วิศวกรเห็นว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ และมักมีความคิดลาออกแต่ยังคงอยู่ในวิชาชีพเดิม

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
พชรรัตน์ อู่ทอง (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ	พนักงานระดับปฏิบัติการในสาขาของธนาคารกรุงเทพ เขตภาคนครหลวง 4 จำนวน 26 สาขา จำนวน 165 คน	- ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติโดยทั่วไป ด้านความมั่นคงในงานและความก้าวหน้า และด้านเพื่อนร่วมงาน - ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแนวโน้มการลาออก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และด้านผู้บังคับบัญชาในสายงาน
มานะชัย สาอุคม (2556)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร	พนักงานธนาคารกรุงไทย ซึ่งลาออกจากการเป็นพนักงานแห่งอื่นมาก่อน จำนวน 30 คน	- ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออก คือ แรงกดดันจากการทำงาน ต้องการผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานมากเกินไป ขาดการพัฒนา ระบบการทำงานยังไม่ดี และมีความต้องการประสบการณ์
ธนพร เบญจาทิกุล (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร	พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว - ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคง

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ภทร พัทธ์ชัยสังวรงค์ ณัฐคนัย ตั้งกิจโสภณ และ ศรีรินทร์ ชันติวัฒนะ กุล (2563)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจลาออกจากงานของ พนักงานบริษัท ABC จำกัด	พนักงานบริษัท ABC จำกัด จำนวน 219 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก คือ ปัจจัยด้านลักษณะของ งานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน
วรรณชิตา ค่านธวานิช พรพิชชา ซาคริยานปุ๊ก ฤต ธิติวฒิ เอื้อหิรัญกิตติ ทรรศิริ อนุกุลวงศ์ และ พุดิพัฒน์ ทวีวัชรพัฒน์ (2562)	ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจ ลาออกของพนักงานในกลุ่ม เจนเนอเรชันวาย	กลุ่มแรงงานมีทักษะฝีมือใน เจนเนอเรชันวาย จำนวน 450 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก ประกอบไปด้วย ด้านองค์กร ได้แก่ รูปแบบของงาน ช่วงเวลาในการทำงาน และความเอาใจใส่ ขององค์กร และด้านตัวบุคคล ได้แก่ ความคาดหวังต่องาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความเหมาะสมของเงินเดือน ต่อปริมาณงาน
วรินทร์ การเคิม (2563)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ลาออกของพนักงานสาย งานวิศวกรรม : กรณีศึกษา หน่วยงานการทาง พิเศษแห่งประเทศไทย	พนักงานสายงานวิศวกรรม ที่เคยทำงาน และพนักงาน รัฐวิสาหกิจที่ทำงานในการ ทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 8 คน	สาเหตุของการลาออก คือ ด้านความน่าสนใจในงาน/ด้านลักษณะ งานในการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกในประเทศไทย พบว่า งานวิจัยในอดีตได้มีการศึกษาปัจจัยตัวแปรอิสระที่มีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบริบท ในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การเงิน (เมธาวิ สายัญญ, 2560; อัญญุรี ค้อยแมน, 2562; ธมนวรรณ มุสิก, 2560; ธัญพิชชา งามญาณ, 2557; พชรรัตน์ อุ่ทอง, 2555; มานะชัย สาอุคม, 2556 และ ธนพร เบญจาทิกุล, 2558) การก่อสร้าง (วราลี สง่าอารีญกุล, 2558; กิตติเชษฐ ปะทีปพรศักดิ์ และ ปิยนุช เวทย์วิวัฒน์, 2560; และ ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558); การผลิตอาหาร (กสิณ วิตะกุล, 2562; ภัทร พิทักษ์สัจจวงศ์ และคณะ, 2563) การคมนาคม (พรพล สุวรรณทัต, 2560 และ วรินทร การเคิม, 2563) โรงพยาบาล (สุชาดา สงวนพรรค, 2563) การผลิตยา (นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2559) และแบบไม่เจาะจงอุตสาหกรรมที่แน่ชัด (ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; วรรณชิตา ด้านชนวานิช และคณะ, 2562; วรรณพร อากาศแจ้ง, 2555 และ อรพิน การะกุล, 2557)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกมีหลากหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (กสิณ วิตะกุล, 2562; เมธาวิ สายัญญ, 2560; พรพล สุวรรณทัต, 2560; อัญญุรี ค้อยแมน, 2562; อรพิน การะกุล, 2557; ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; ธัญพิชชา งามญาณ, 2557; ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558; มานะชัย สาอุคม, 2556; วรรณชิตา ด้านชนวานิช และคณะ, 2562 และ วรินทร การเคิม, 2563) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (กสิณ วิตะกุล, 2562; พรพล สุวรรณทัต, 2560; วราลี สง่าอารีญกุล, 2558; อรพิน การะกุล, 2557; ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; พชรรัตน์ อุ่ทอง, 2555 และ วรินทร การเคิม, 2563) ด้านความผูกพันต่องาน (เมธาวิ สายัญญ, 2560) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร (วรรณชิตา ด้านชนวานิช และคณะ, 2562) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (พรพล สุวรรณทัต, 2560; สุชาดา สงวนพรรค, 2563; วราลี สง่าอารีญกุล, 2558; ภัทร พิทักษ์สัจจวงศ์ และคณะ, 2563; อรพิน การะกุล, 2557; ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; ธัญพิชชา งามญาณ, 2557; ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558; มานะชัย สาอุคม, 2556; ธนพร เบญจาทิกุล, 2558 และ วรินทร การเคิม, 2563) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (สุชาดา สงวนพรรค, 2563; ภัทร พิทักษ์สัจจวงศ์ และคณะ, 2563; วรรณชิตา ด้านชนวานิช และคณะ, 2562; วราลี สง่าอารีญกุล, 2558; นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2559; อรพิน การะกุล, 2557; ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; พชรรัตน์ อุ่ทอง, 2555 และ มานะชัย สาอุคม, 2556) ด้านความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (กิตติเชษฐ ปะทีปพรศักดิ์ และ ปิยนุช เวทย์วิวัฒน์, 2560; ธนพร เบญจาทิกุล, 2558) ด้านนโยบายและการบริหาร (ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; วรินทร การเคิม, 2563) ด้านลักษณะงาน (สุชาดา สงวนพรรค, 2563; ธมนวรรณ มุสิก, 2560; วรรณชิตา ด้านชนวานิช และคณะ, 2562; พรพล สุวรรณทัต, 2560 และ วราลี สง่าอารีญกุล, 2558)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สุชาดา สงวนพรรค, 2563; คาวเดือน โลหิตประ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) และ ด้านความยุติธรรม (ธมนวรรณ มุสิก, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น และหลังจากได้วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยสามารถคัดเลือกปัจจัยตัวแปรอิสระ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดของการศึกษาในหัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมในอดีตที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ทางผู้วิจัยจึงได้สรุปปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยดังต่อไปนี้

2.3.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากทฤษฎีความเท่าเทียม ความพึงพอใจในผลตอบแทนจะขึ้นอยู่กับกระบวนการรับรู้และการเปรียบเทียบ (Adams, 1963; Lawler, 1990; Lum et al., 1998) โดยนักทฤษฎีกล่าวไว้ว่าพนักงานจะแสวงหาความสมดุล ระหว่างสิ่งที่พวกเขาลงทุนหรือทุ่มเทให้กับงาน ในแง่ของความพยายาม ความรู้และทักษะ กับสิ่งที่พวกเขาได้รับจากค่าตอบแทนหรือการยอมรับ (Adams, 1963; Greenberg, 1990; Milkovich & Newman, 2008) ซึ่งพนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรม โดยการเปรียบเทียบงานของตนเอง กับงานของผู้อื่นที่มีความใกล้เคียงกัน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยความเท่าเทียมจะเกิดขึ้นจาก อัตราส่วนของค่าตอบแทนและปริมาณผลผลิตงานของพนักงาน เท่ากับอัตราส่วนของผู้อื่นที่มีความใกล้เคียงกัน Lawler (1971) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในการจ่ายเงินนั้น เกิดจากความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าเขาควรได้รับจากค่าตอบแทน กับสิ่งที่พวกเขามีส่วนร่วมทำผลผลิตให้แก่องค์กร โดยจะมีผลลัพธ์สามประการ เมื่อพนักงานเปรียบเทียบข้อมูลค่าตอบแทน กับอัตราส่วนผลผลิตกับผู้อื่นที่มีความใกล้เคียงที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา โดยในสถานการณ์ที่รับรู้ว่ามีปริมาณค่าตอบแทนเกินกว่าปริมาณผลผลิตของงาน บุคคลนั้นจะได้รับการตอบแทนที่มากเกินไป ในทางตรงกันข้าม หากรับรู้ว่ามีปริมาณผลผลิตของงานเกินกว่าปริมาณค่าตอบแทน บุคคลนั้นจะได้รับผลตอบแทนที่ต่ำ ซึ่งสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด คือ เมื่อค่าตอบแทนและปริมาณผลผลิตงานเท่ากัน บุคคลจะรับรู้ถึงความเท่าเทียม หากอัตราส่วนไม่มีความสมดุล บุคคลจะมีความทุกข์ที่เกิดจากความรู้สึกผิดในการ

ได้รับผลตอบแทนที่มากเกินไป หรือความรู้สึกไม่พอใจจากการได้รับผลตอบแทนที่ต่ำเกินไป และความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นปัจจัยกระตุ้นที่นำไปสู่การฟื้นฟูความเท่าเทียม (Greenberg, 1990; Huseman, Hatfield & Miles, 1987; Huseman & Hatfield, 1990) โดยพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองได้รับผลตอบแทนที่ต่ำ จะพยายามฟื้นฟูความเท่าเทียม โดยการลดปัจจัยการผลิต เช่น การขาดงานเพิ่มขึ้น การมาทำงานสาย การหยุดพักระยะยาว และการลดประสิทธิภาพการทำงาน หรือการลาออกจากองค์กร ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมา จะเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายที่สูงสำหรับผู้ว่าจ้าง (Greenberg, 1990)

Ryan และ Sagas (2009) ได้กล่าวไว้ว่า ค่าตอบแทนเป็นหนึ่งในสิ่งที่ดีที่สุดในการตอบแทนระยะเวลา และความพยายามของพนักงานที่ทำงานในองค์กร โดย Spherion (2013) กล่าวว่า 49 เปอร์เซ็นต์ของผู้ว่าจ้าง มีความกังวลเกี่ยวกับค่าจ้าง เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาพนักงานไว้ในขณะที่ 69 เปอร์เซ็นต์ของพนักงาน ระบุว่าค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน

จากการศึกษาของ กลิน วิตะกุล (2562) พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทอาหารแห่งหนึ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ อธิพน ภาระกุล (2557) ได้ศึกษากลุ่มพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน ซึ่งพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อการลาออกมากที่สุดเป็นอันดับแรก และ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ทำการศึกษาบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด และพบว่า ผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้ามต่อความตั้งใจลาออกสูงสุดเป็นอันดับที่สอง นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ (เมธาวิ สายัญ, 2560; ธัญพิชชา งามญาน, 2557) บริษัทเอกชนทั่วไป (ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) ธนาคารกรุงไทย (มานะชัย สาอุดม, 2556) กลุ่มเจนเนอร์ชันวาย (วรรณชิตา ค่านชนวนิช และคณะ, 2562) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (วรินทร์ การเดิม, 2563) นักบินของกองทัพอากาศ (พรพล สุวรรณทัต, 2560) และข้าราชการในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (อัญญุรี ดุษฎี, 2562)

อย่างไรก็ตาม มีการค้นพบในงานศึกษาวิจัยที่สรุปผลแตกต่างกันออกไป เช่น สุชาดา สงวนพรรค (2563) พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ที่ได้สรุปไว้ว่า ค่าตอบแทนมิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออกของผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ และผู้วิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่ส่งผลต่อการลาออกเช่นเดียวกัน (วราลี สง่าอารีย์กุล, 2558; ธมนวรรณ มุสิก, 2560; วรชพร อากาศแจ้ง, 2555 และ พชรรัตน์ อุ่ทอง, 2555) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบริบทในการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป เช่น อาชีพ และ Generation ที่ทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่างกันออกไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ น่าจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีการเติบโตเป็นอย่างมาก โดยเทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ชีวิตมนุษย์และถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรที่จะสามารถช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ามากกว่าคู่แข่งได้ จึงส่งผลให้แต่ละองค์กรมีการแข่งขันในการดึงดูดพนักงาน สายงานอาชีพ IT เข้าสู่องค์กรกันอย่างเข้มข้น โดยปัจจัยที่สำคัญในการดึงดูดบุคลากรคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และน่าสนใจ อย่างไรก็ตาม ทางผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษางานวิจัยในอดีต ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ภายในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1: ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.2 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

แนวคิดนิยามของ อาชีพ ระบุไว้ว่า คือประสบการณ์ในการทำงานที่ต่อเนื่องของแต่ละบุคคลเมื่อเวลาผ่านไป (Arthur, Hall, & Lawrence, 1989) โดยการดำเนินอาชีพ มีกระบวนการตั้งแต่การปลูกฝังความสนใจในอาชีพ การได้มาซึ่งความสามารถทางอาชีพ การเลือกอาชีพ การได้ประกอบอาชีพ และการลาออกจากงาน (Super, 1980)

แนวคิดของการเติบโตในสายอาชีพ เริ่มต้นจาก Graen, Chun, Dharwadkar, Grewal, & Wakabayashi (1997) ได้กล่าวไว้ว่า การเติบโตของอาชีพ คือ การที่พนักงานสามารถพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับการทำงานที่มีคุณค่ามากขึ้นสำหรับพวกเขา โดย Jans (1989) มีแนวคิดของโอกาสทางอาชีพ คือ การรับรู้เกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าของแต่ละคน ซึ่งการเติบโตของอาชีพ สามารถแบ่งได้เป็นสี่ด้าน (Weng & Hu, 2009) ประกอบไปด้วย ความก้าวหน้าของเป้าหมายในอาชีพ (งานปัจจุบันให้โอกาสในการบรรลุวัตถุประสงค์ในอาชีพและการพัฒนาอาชีพ) การพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ (งานปัจจุบันให้โอกาสในการเรียนรู้ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ใหม่ๆ ในการทำงาน) ความเร็วในการเลื่อนตำแหน่ง (การรับรู้ของพนักงานต่ออัตราและโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง) และการเติบโตของค่าตอบแทน (การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความเร็ว จำนวน โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น) โดย Weng และ McElroy (2012) ได้รวมความเร็วในการเลื่อนตำแหน่งและการเติบโตของค่าตอบแทน เข้าด้วยกันเป็นหนึ่งด้าน เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเติบโตของอาชีพ จะทำให้พนักงานพยายามที่จะพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองภายในองค์กร โดยการเติบโตในอาชีพของพนักงานจะได้รับ

ผลกระทบจากหลายปัจจัย เช่น แรงมุมขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน หรือปัจจัยของตัวพนักงานเอง (Ragins & Sundstrom, 1989) โดย Tharenou (1999) พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงาน จะส่งผลต่อความสามารถในการบริหารจัดการในการทำงาน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีความทะเยอทะยาน-มีแรงจูงใจในการพัฒนาที่สูง และพนักงานที่มีความสามารถในการบริหารจัดการการทำงานตนเองได้ดีกว่าผู้อื่น มีแนวโน้มที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงานมากขึ้น และจากการศึกษาของ Van Veldhoven และ Dorenbosch (2008) ระบุว่า โดยทั่วไปพนักงานที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มักมีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้มากขึ้น และมีความต้องการเรียนรู้และเตรียมพร้อมสำหรับเทคโนโลยีและสิ่งใหม่ๆ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าแนวทางในการปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลที่ควรดำเนินการ คือ การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบเลื่อนตำแหน่ง ระบบการฝึกอบรม และระบบค่าตอบแทน ซึ่งจะสามารถช่วยกระตุ้นการเติบโตของพนักงานในทางบวกได้ซึ่งจะส่งผลดีให้กับองค์กร รวมถึงการลดอัตราการลาออกขององค์กรได้ (Chen, Wakabayash & Takeuchi, 2004)

จากการศึกษาของ กสิณ วิตะกุล (2562) พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกสำหรับกลุ่มของพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ แต่ไม่เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการลาออกสำหรับกลุ่มพนักงานที่ลาออกไปแล้ว ในบริษัทอาหารแห่งหนึ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ พรพล สุวรรณทัต (2560) ที่ได้ศึกษานักบินสายการบินพาณิชย์ที่เคยทำงานเป็นนักบินของกองทัพอากาศ และพบว่า ความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกไปยังสายการบินพาณิชย์มากที่สุด เป็นลำดับที่สาม และ วราลี สงอารีย์กุล (2558) ได้ทำการศึกษาบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด และพบว่า โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชนทั่วไป (อรพิน การะกุล, 2557; ดาวเดือน โลหิตปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) ธนาคารกรุงเทพ (พชรรัตน์ อุทอง, 2555) และการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (วรินทร์ การเคิม, 2563)

อย่างไรก็ดี ได้มีผู้วิจัยที่ศึกษาและได้ผลที่แตกต่างออกไป โดยพบว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของระบบข้าราชการ (อัญญศิริ ดุ้ยแมน, 2562) บริษัทยา (นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2559) สำนักงานสอบบัญชี (ชมนวรรณ มุสิก, 2560; ธัญพิชชา งามญาณ, 2557) บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558) ธนาคาร (ชนพร เบญจาทิกุล, 2558) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบริบทในการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป เช่น อุตสาหกรรมและตำแหน่งภายในองค์กร ที่ทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่างกันออกไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในอดีตพบว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อาจส่งผลหรือไม่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ขึ้นอยู่กับบริบทในการศึกษานั้นๆที่มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน น่าจะส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน IT เนื่องจากหากพนักงานคิดว่าบริษัทที่ทำงานอยู่มีโอกาที่พนักงานจะสามารถเติบโตในหน้าที่การงานได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน และการพัฒนาความสามารถ จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และไม่มีความคิดที่จะลาออกนั่นเอง ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษางานวิจัยในอดีต ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ภายในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมเทคโนโลยีในประเทศไทย จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2: โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.3 ความผูกพันต่องาน

จากแนวคิดความผูกพันต่องานของ Schaufeli, Salanova, González-Romá และ Bakker, (2001) ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันต่องาน เป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับงานในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ โดยความผูกพันต่องานจะไม่ใช้สิ่งที่เกิดขึ้นในสภาวะชั่วขณะใดขณะหนึ่ง แต่จะเกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ และความรู้ความเข้าใจที่ได้รับต่อเนื่องกันมา ซึ่งจะไม่เฉพาะเจาะจงไปที่วัตถุ เหตุการณ์ บุคคล หรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความผูกพันต่องานประกอบไปด้วยสามลักษณะคือ ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศตน และความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ความกระตือรือร้น จะมีลักษณะคือ การมีระดับพลังงานและความยืดหยุ่นในการทำงานสูง การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร และมีความอดทนพากเพียรแม้ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการทำงานต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- 2) การทุ่มเทอุทิศตน จะมีลักษณะคือ การรู้สึกถึงความสำคัญและมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำงานของตน การมีความกระตือรือร้นและความภาคภูมิใจในการทำงานของตนเอง และการรู้สึกถึงการมีแรงบันดาลใจและความท้าทายจากงานที่ได้รับมอบหมาย

- 3) ความเป็นหนึ่งเดียวกับงาน จะมีลักษณะคือ การมีสมาธิจดจ่อกับงานอย่างเต็มที่ และมีความสุขในการทำงาน การรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปได้อย่างรวดเร็ว และสิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัว และการพบกับปัญหาเมื่อต้องแยกตัวออกจากงานที่กำลังทำอยู่

จากการศึกษาของ เมธาวิ สายัญญ์ (2560) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎี Job Embeddedness ของ Mitchell (2001) ที่กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมโยง หรือความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร สามารถลดโอกาสในการพิจารณาถึงความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในอดีตในประเทศไทย ยังพบการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ไม่มากนัก ซึ่งอาจมีเหตุผลอันเนื่องจาก ทฤษฎี Job Embeddedness ที่อาจยังไม่แพร่หลาย หรือเป็นที่รู้จักในประเทศไทย โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าความผูกพันต่องาน น่าจะส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน IT เนื่องจาก หากพนักงานมีความผูกพันกับงานที่ทำอยู่ จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ทุ่มเท ภาคภูมิใจ และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่มีความคิดในการพิจารณาถึงการลาออกไปจากบริษัท โดยผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ภายในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในอนาคต และอุตสาหกรรมเทคโนโลยีในประเทศไทย จึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3: ความผูกพันต่องาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.4 การสนับสนุนจากองค์กร

จากทฤษฎี Perceived Organizational Support (POS) หรือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยในช่วงปี ค.ศ.1986 นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน Robert Eisenberger และเพื่อนร่วมงานของเขา ได้เสนอแนวคิดของ POS กล่าวคือ มุมมองของพนักงานที่จะรับรู้ว่าจะองค์กรที่เป็นผู้จ้างงานให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและให้ความสนใจต่อพวกเขาหรือไม่ (Eisenberger et al., 1986) โดย McMillan (1997) กล่าวว่า POS มีต้นกำเนิดมาจากการสนับสนุนจากองค์กรสำหรับพนักงาน เช่น การสนับสนุนทางศีลธรรม การรับรู้ถึงความสำคัญของพนักงาน และการให้ข้อมูล อุปกรณ์ เครื่องมือ

และการฝึกอบรม ที่จำเป็นในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่ง Xu et al. (2005) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า มีสองประเด็นที่สำคัญในการสนับสนุนขององค์กร กล่าวคือ การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรของพวกเขาได้ให้การสนับสนุนพวกเขาหรือไม่ และองค์กรใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานหรือไม่

Eisenberger et al. (1986) พบว่าพนักงานที่มี POS สูง มีแนวโน้มที่จะมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้น POS สามารถลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้ และการศึกษาของ Meyer et al. (1993) ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงลบที่มีนัยสำคัญระหว่าง POS กับพฤติกรรมด้านความแตกแยกของพนักงาน การขาดงาน และการลาออก นอกจากนี้ POS ยังสามารถช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้ (Cropanzano et al., 1997)

การได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นๆ และองค์กร จะสามารถช่วยลดผลกระทบที่จะตามมาจากความเครียดของพนักงานได้ (Andrews & Kacmar, 2001; Bakker et al., 2014; Sakurai & Jex, 2012) และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีแรงกดดันสูง จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในระดับสูง ซึ่งจะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (Chermis, 1980; Chiang & Jang, 2008) โดยการสนับสนุนขององค์กรมีบทบาทที่สำคัญในการเพิ่มทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในเชิงบวก ซึ่งมีโอกาสที่จะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานให้ลดลง (Cohen & Wills, 1985; Day & Bedeian, 1991)

การสนับสนุนจากองค์กรและผู้นำ จะสามารถช่วยเสริมสร้างความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการอุทิศตนและความมุ่งมั่นขององค์กร และยังแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับการสนับสนุน จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยลดความเครียดจากงานและช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ (Tian et al., 2014) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า POS สามารถช่วยลดหรือป้องกันความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้

จากการศึกษาของ วรณชิตา ด้านธรวานิช และคณะ (2562) พบว่า ความเอาใจใส่ขององค์กร ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในกลุ่มแรงงานมีทักษะฝีมือในเจนเนอเรชันวาย อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ วรณพร อากาศแจ้ง (2555) กลับพบว่า การส่งเสริมสนับสนุน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว และสภาพการทำงานจากองค์กร เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ในระบบราชการ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากบริบทของประชากร และองค์กรในการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในอดีตในประเทศไทย ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานไม่มากนัก และยังไม่พบการศึกษา ในสายงานอาชีพ IT ภายในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยนี้

เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า การสนับสนุนจากองค์กร เช่น การดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความสนับสนุนต่างๆกับพนักงาน อาจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถช่วยลดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงาน IT ที่ลดลงได้ โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการช่วยวางแผนเพื่อสนับสนุนพนักงานในองค์กรต่างๆได้ ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4: การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.5 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ว่าได้รับการสนับสนุนต่อความกังวลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด (Burke, Borucki & Hurley, 1992) โดยพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน (Qaisar, Shahid, Bano, Fawad & Afzal, 2019) และการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มหรือลดความตั้งใจในการลาออก (Kalidass & Bahron, 2015; Alkhateri, Abuelhassan, Khalifa, Nusari & Ameen, 2018; Arici, 2018) พฤติกรรมเชิงลบของหัวหน้างาน เช่น พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จะส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น (Richard, Boncoeur, Chen & Ford, 2020) นอกจากนี้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จะส่งผลกระทบต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ และความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน (Dupre & Day, 2007) และหัวหน้างานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เช่น ความกังวลของหัวหน้างานที่มีต่อความเป็นอยู่ ความรู้สึก และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Sargent & Terry, 2000) และยังพบว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จะมีระดับความพึงพอใจต่องานที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่น้อยกว่า (Thomas & Ganster, 1995) นอกจากนี้ยังพบว่า การได้รับการสนับสนุนและดูแล จะสามารถช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ความมุ่งมั่นขององค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งพฤติกรรมการบริหารงานของหัวหน้างานระหว่างการมุ่งเน้นที่งาน และการมุ่งเน้นที่บุคคล จะส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานที่แตกต่างกันออกไป

จากการศึกษาของ คาวเดียน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี (2561) ที่ได้ศึกษาพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า หัวหน้างาน ส่งผลต่อการลาออกมากที่สุดเป็นลำดับที่สอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ที่ได้ศึกษา พนักงานระดับบังคับบัญชา

สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกมากที่สุดเป็นลำดับที่สาม และ ธนพร เบญจาทิกุล (2558) ได้ศึกษาพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงาน นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (อรพิน กา ระกุล, 2557) พนักงานบริษัท ABC จำกัด (ภทร พิทักษ์สัจวงค์ และคณะ, 2563) พนักงานธนาคาร (มานะชัย สาอุดม, 2556) พนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทย (วรินทร์ การเคิม, 2563) นักบินของ กองทัพอากาศ (พรพล สุวรรณทัต, 2560) และ พยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาลแห่ง มหาวิทยาลัยหนึ่ง (สุชาดา สงวนพรรณ, 2563)

อย่างไรก็ดี งานวิจัยในอดีตพบว่าความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน (กลิน วิตะกุล, 2562; เมธาวิ สายัญ, 2560; อัญญูรี ค้อยแมน, 2562; นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2559; ธมนวรรณ มุสิก, 2560; พชรรัตน์ อุ๋ทอง, 2555) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะของการทำงาน หรือตำแหน่งงานนั้นๆ อาจไม่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานเป็นประจำ หรือการปฏิบัติของหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานมากนัก เช่น ผู้สอบบัญชี (เมธาวิ สายัญ, 2560; ธมนวรรณ มุสิก, 2560) และผู้แทนยา (นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2559) จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน

เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยในอดีตเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการตัดสินใจลาออกของพนักงานยังมีความขัดแย้งกัน อันเนื่องมาจากบริบทในการศึกษาที่อาจมีความแตกต่างกันออกไป เช่น อาชีพ อุตสาหกรรม และลักษณะงานที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งปัจจุบันยังไม่พบการศึกษาในสายงานอาชีพ IT ภายในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์กับหัวหน้างานว่าจะมีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT หรือไม่ เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงาน IT อาจมีความแตกต่างจากสายงานอาชีพอื่นๆ เช่น การปฏิบัติงานของพนักงาน IT ส่วนใหญ่จะสามารถทำงานแบบ Work from home ได้ ดังนั้นความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอาจไม่ส่งผลต่อการทำงานและการลาออกของพนักงาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้อาจได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป และจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการบริหารจัดการหัวหน้างานของพนักงานในองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรม IT ได้ ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 5: ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทั้งในทางตรงและทางอ้อม เป็นทรัพยากรที่มีค่าในองค์กร และสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานในองค์กรได้ (Ng and Sorensen, 2008) นอกจากนี้ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเป็นการสร้างความรู้สึกเชิงบวกที่จะช่วยเพิ่มความสามารถของพนักงาน ในการรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ (Singh et al., 2019) โดยการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอาจอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนทางอารมณ์และเครื่องมือ ซึ่งการสนับสนุนทางอารมณ์จะเป็นในรูปแบบของการเอาใจใส่ มอบความรัก ความห่วงใย ความเห็นอกเห็นใจ การปลอบโยน และการให้กำลังใจ (Ng and Sorensen, 2008) ในทางกลับกัน การสนับสนุนด้วยเครื่องมือประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้กับเพื่อนร่วมงาน (Susskind et al., 2003) โดย Mossholder et al., (2005) ได้สรุปไว้ว่า ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการลาออก โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีระดับต่ำ จะมีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร รวมถึงการมีอัตราการลาออกที่สูง ในทางตรงกันข้าม ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่อยู่ในระดับสูงจะส่งผลบวกต่อองค์กร เช่น การรักษาพนักงานได้มากขึ้น (Uhl-Bien, Graen, & Scandura, 2000) อย่างไรก็ตาม Michael, John & Jill (2013) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานอาจส่งผลต่อการลาออกของพนักงานที่แตกต่างกันออกไป ตามปัจจัยต่างๆ เช่น อายุของพนักงาน, ระยะเวลาในการทำงาน และ กลุ่มประเภทอุตสาหกรรมของแต่ละงานที่แตกต่างกันออกไป

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทย อรพิน การะกุล (2557) ได้ศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกสูงสุดเป็นลำดับที่สาม ซึ่งมีความสอดคล้องกับ นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ที่ได้ศึกษาผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานในระดับสูง จะมีแนวโน้มในการลาออกที่น้อยกว่าบุคคลอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชาของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (วราลี สง่าอารีย์กุล, 2558) พนักงานบริษัทเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (ดาวเดือน โลหิตประ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561) พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ (พชรรัตน์ อุ่ทอง, 2555) พนักงานธนาคารกรุงไทย (มานะชัย สาอุดม, 2556) พนักงานบริษัท ABC จำกัด (ภทร พัทธ์ชัยจวงค์ และคณะ, 2563) กลุ่มแรงงานมีทักษะฝีมือในเจนเนอเรชันวาย (วรรณชิตา คำนธนวานิช และคณะ, 2562) และพยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาลแห่งมหาวิทยาลัยหนึ่ง (สุชาดา สงวนพรรค, 2563)

ในบางครั้งมีผลการศึกษาที่พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ในอาชีพต่างๆ เช่น พนักงานด้านบัญชี (ธมนวรรณ มุสิก, 2560; ธัญพิชชา งามญาณ, 2557; ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558; อัญญูรี ต้อยแม่น, 2562) และพนักงานในบริษัทอาหาร (กสิณ วิตะกุล, 2562) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก ลักษณะของการทำงานในอาชีพดังกล่าว อาจไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมากนัก จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานที่ได้ทำการศึกษา

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจส่งผลต่อการลาออกของพนักงานสายอาชีพ IT เนื่องจากลักษณะของการทำงานจะมีการทำงานร่วมกัน ระหว่างทีมงานอยู่เสมอ อีกทั้งในปัจจุบันพนักงาน IT ส่วนใหญ่จะมีการทำงานแบบ Work from home ซึ่งอาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานลดน้อยลง อันเนื่องมาจากการไม่ได้พบปะในสถานที่ทำงาน หรือการสังสรรค์หลังจากการทำงานเสร็จในแต่ละวัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน เพื่อสามารถนำผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการวิธีการทำงานภายในองค์กร รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานภายในองค์กรได้ ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 6: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.7 ความยืดหยุ่นในการทำงาน

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีการเติบโตของโลกาภิวัตน์และการดำเนินงานทั่วโลก (Castells, 2010) รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น (Cascio & Montealegre, 2016) ผลที่ตามมาของการเปลี่ยนแปลงทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในด้านต่างๆ ซึ่งปัจจุบันพนักงานจำนวนมากในองค์กรต้องเผชิญกับการทำงานที่ยืดหยุ่นในรูปแบบต่างๆ เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานทางไกล (Di Martino & Wirth, 1990) และจำนวนโครงการที่เพิ่มขึ้นขององค์กร (Midler, 1995) ซึ่งพนักงานได้รับการคาดหวังจากองค์กร ให้มีการบริหารจัดการและวางแผนการทำงานของตนเอง เช่น การจัดเตรียมเวลา และสถานที่ในการทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งจะไม่ถูกกำหนดโดยองค์กรอีกต่อไป นอกจากนี้ ยังมีการเปลี่ยนแปลงจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ตรงตามมาตรฐาน ไปเป็นการมุ่งเน้นที่เป้าหมายและผลงานแทน ซึ่งจะทำให้เกิดความยืดหยุ่นเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ในด้านของเวลา สถานที่ และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบของพนักงานในการควบคุมงานด้วยตนเอง (Allvin et al., 2011) ซึ่งพนักงานจะได้รับอำนาจในการตัดสินใจสิ่งต่างๆมากขึ้น อย่างไรก็ตามมีทางเลือกที่เพิ่มมากขึ้นอาจไม่เป็นประโยชน์เสมอไป ดังที่

Schwartz (2016) กล่าวไว้ว่า ทางเลือกที่หลากหลายสามารถทำให้ผู้คนมีภาระที่หนักเกินไป และเป็น การเสียเวลาและพลังงานที่ควรจะใช้ในการทุ่มเทให้กับเรื่องอื่นๆ

ความยืดหยุ่นในการทำงาน อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมีอิสระในการทำงานมากขึ้น และสามารถบริหารจัดการเวลาของตนเองได้ดีขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจ และการลาออกของพนักงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละบริบทขององค์กรและพนักงานแต่ละบุคคล

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตในประเทศไทย ยังไม่พบผู้ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของ ความยืดหยุ่นในการทำงาน กับ การลาออกของพนักงาน อาจมีสาเหตุมาจากเทรนด์เรื่องความยืดหยุ่น ในการทำงานเพิ่งจะได้รับความสำคัญอันเนื่องมาจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้รูปแบบในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่าง รวดเร็วในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา จึงทำให้ยังไม่มีการศึกษาวิจัยนี้ในอดีต

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในปัจจุบันพนักงาน สายงานอาชีพ IT มีความต้องการความ ยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น เช่น จำนวนชั่วโมงในการทำงาน, ช่วงเวลาในการทำงาน, เวลาในการ เริ่มทำงาน, เวลาในการเลิกงาน และสถานที่ในการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากจะทำให้พนักงาน สามารถจัดสรรเวลาในการทำสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และจากการสอบถามพนักงานที่ทำงานในสายงานอาชีพ IT ในปัจจุบัน มีความเห็นว่า พวกเขาจะเลือกบริษัทในการทำงานที่มีความยืดหยุ่นในสถานที่ปฏิบัติงานเป็นหลัก หรือบริษัทที่ สามารถ Work from home หรือ Work from anywhere ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นในการ ทำงานอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอ ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 7: ความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออก ของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.8 ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-life Balance) คือ ความสัมพันธ์ ระหว่างงานและความรับผิดชอบของครอบครัว ซึ่งความไม่สอดคล้องกันระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตครอบครัว ทำให้พนักงานไม่มีประสิทธิภาพในทางด้านจิตใจ โดย Batt และ Valcour (2003) ได้ให้คำแนะนำไว้ว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับนโยบายการทำงาน of พนักงาน โดยการบอก พนักงานทุกคนให้ตระหนักถึงความสำคัญของความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งการ ลาออกของพนักงานถือเป็นปัญหาที่สำคัญขององค์กร (Morrell, Clarke & Wilkinson, 2001) เพื่อ ลดอัตราการลาออกของพนักงาน ควรบริหารจัดการนโยบายการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน

Thaden (2007) กล่าวว่า อัตราการลาออกที่สูงจะทำให้ความสามารถของพนักงานในการบริหารจัดการงานในองค์กรลดลง ซึ่งองค์กรยุคใหม่โดยส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญกับความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงที่มีคุณภาพในตลาดแรงงาน (Yasbek, 2004) โดยหลายองค์กรได้พยายามลดความขัดแย้งในการทำงานและครอบครัวด้วยการผสมผสานนโยบายชีวิตการทำงานกับแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ร่วมกับการออกแบบการทำงานแบบใหม่ และเพิ่มสิ่งจูงใจต่างๆ (Abeysekera, 2007) ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับธุรกิจที่จะให้ความสำคัญกับ การทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน เพื่อลดอัตราการลาออก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร (Soon, Quazi, Tay & Kelly, 2005)

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทย ธนพร เบนญาทิกุล (2558) พบว่าความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการการลาออกของพนักงานธนาคาร เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในการปฏิบัติงานในธนาคาร ทำให้ตนไม่มีเวลาพบปะกับเพื่อนหรือครอบครัวอย่างเพียงพอ อีกทั้งยังมีความเครียดจากความกดดันในการทำงาน ทำให้พนักงานส่วนหนึ่งไม่สามารถทนรับแรงกดดันต่อไปได้ และลาออกจากงานไปในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติเชษฐ์ ปะทีปพรศักดิ์ และ ปิยนุช เวทย์วีรณ (2560) ที่ได้ศึกษาวิศวกรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย และพบว่า การที่ไม่สามารถรับผิชอบภาระหน้าที่กับครอบครัวได้คืนัก และการที่งานส่งผลต่อการไม่มีเวลาเข้าสังคมเท่าที่ควร ส่งผลให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจ และมีความคิดที่จะลาออกจากงานได้ อย่างไรก็ตามมีผลการวิจัยที่ขัดแย้งกับผลการวิจัยข้างต้น โดยพบว่า ปัจจัยด้านความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการพลเรือน (อัญญศิริ ดุ้ยแมน, 2562; วรยพร อากาศแจ้ง, 2555)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัจจุบันคนเริ่มหันมาให้ความสำคัญในเรื่องของ ความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวกันมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เริ่มคลี่คลายลง ส่งผลให้ผู้คนเริ่มกลับมาใช้ชีวิตปกติ และให้ความสำคัญกับการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง การท่องเที่ยว และการทำกิจกรรมกับครอบครัวมากขึ้น ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถสร้างความสมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้กับพนักงานได้ อาจส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในที่สุด อีกทั้งปัญหาเรื่องความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ยังถือเป็นปัญหาในระดับต้นๆของผู้ที่ทำงานในสายงานอาชีพ IT เนื่องจากในบางครั้งต้องมีการทำงานในช่วงเวลากลางคืน อันเนื่องมาจากการปิดปรับปรุงระบบ ช่วงนอเวลาทำการ ปกติ เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของลูกค้าในที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และการลาออก จึงขอเสนอสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 8: ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.3.9 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

แนวคิดเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือ Burnout ถูกกล่าวถึงครั้งแรกโดย Freudenberger (1974) และ Maslach (1976) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า ภาวะหมดไฟ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่ยืดเยื้อ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ยากลำบากต่องานของพวกเขา โดย Maslach และ Jackson (1981) ได้ให้คำจำกัดความของ ภาวะหมดไฟ ไว้ว่า กลุ่มอาการของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) และความคิดว่าตนเองด้อยความสามารถในการประสบความสำเร็จ (Reduce Personal Accomplishment) ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในกลุ่มคนที่ทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เป็นลักษณะสำคัญและเป็นอาการหลักของ ภาวะหมดไฟ ซึ่งหมายถึงการสูญเสียทรัพยากรทางอารมณ์ ความรู้สึกเมื่อยล้า และความเหนื่อยล้าเรื้อรัง ซึ่งสะท้อนถึงองค์ประกอบของความเครียดที่อยู่ภายใน โดยพนักงานที่มีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จะขาดทรัพยากรที่ใช้ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง และจะไม่สามารถทำงานของตนเองได้เพิ่มขึ้น
- 2) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น หมายถึง การตอบสนองต่อบุคคลที่เปรียบเสมือนเขาไม่มีตัวตน การปฏิบัติในเชิงลบ และความไม่ใส่ใจต่อฝ่ายตรงข้าม โดยเป็นการตอบสนองต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นการเว้นระยะห่างระหว่างพนักงานและฝ่ายตรงข้าม การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น จะทำให้สามารถจัดการปริมาณงานได้ดีขึ้น
- 3) ความคิดว่าตนเองด้อยความสามารถในการประสบความสำเร็จ หมายถึง ความรู้สึกถึงความสามารถของตนเองอยู่ในระดับต่ำ หรือลดลง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะประเมินตนเองไปในทิศทางลบ (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996)

ภาวะหมดไฟ เป็นภัยคุกคามต่อพนักงาน และองค์กร โดยมีการศึกษาจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟทำให้เกิดผลเสียร้ายแรง (Truchot, 2009; Borteyrou & Paillard, 2014; Dagot & Perié, 2014; Lheureux, Truchot, & Borteyrou, 2016; Nicolas, Desrumaux, Séguin, & Beauchamp, 2016) โดยในระดับบุคคล ภาวะหมดไฟจะส่งผลกระทบต่อทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า พฤติกรรมเสพติด และการนอนไม่หลับ เป็นต้น ในระดับองค์กร ภาวะหมดไฟ จะ

ส่งผลทำให้คุณภาพการบริการลดลง และสูญเสียลูกค้า รวมไปถึงการขาดงาน อัตราการลาออกที่สูง และประสิทธิภาพการทำงานที่บกพร่อง

อย่างไรก็ดีจากการศึกษางานวิจัยในอดีตในประเทศไทย ยังไม่พบผู้ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของภาวะหมดไฟในการทำงาน กับการลาออกของพนักงาน โดยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษา สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล (2564) พบว่า สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในกลุ่ม Generation Y ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัจจุบันภาวะหมดไฟในการทำงานถือเป็นภัยเงียบที่ค่อยๆเติบโตในแต่ละองค์กร เนื่องจากสถานการณ์เศรษฐกิจในยุคปัจจุบันมีความผันผวน ประกอบกับแต่ละองค์กรต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อความอยู่รอด และการปรับตัวให้ทันกับโลกยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นอาจส่งผลให้พนักงานต้องแบกรับภาระในการทำงานที่หนักขึ้น จนเกิดเป็นความเครียดสะสมทั้งในด้านการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และลาออกจากองค์กรไปในที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กรให้เหมาะสม เพื่อสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 9: ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมไปถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้นำมา กำหนดองค์ประกอบของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบในการดำเนินการวิจัย รูปแบบ เครื่องมือ การรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในรูปแบบ ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross – sectional Studies) และใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อสรุปของการศึกษาที่เป็นเหตุผล และสามารถพิสูจน์อ้างอิงได้ตามหลักทางวิทยาศาสตร์ โดยจะเป็นการเก็บข้อมูลในวงกว้างเพียงครั้งเดียว ดังนั้นข้อดีของงานวิจัยเชิงปริมาณคือ สามารถใช้ผลการศึกษาเพื่ออธิบายหรือคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลในวงกว้างได้ และเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นตัวเลข เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปผลการวิจัยด้วยวิธีการทางสถิติ (Creswell, 1994) แต่มีข้อจำกัดที่อาจไม่ได้ข้อมูลที่มีความลึกซึ้งจากกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงมีการจำกัดการศึกษาในสิ่งที่ต้องการจะศึกษาเท่านั้น และหากสิ่งที่ศึกษามีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา อาจทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่างออกไปในอนาคต

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ที่ทำงานในสายงานอาชีพ IT ภายในประเทศไทย โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การคำนวณตามสูตรของ Cochran (1963) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Z) สัดส่วนของประชากรที่จะทำการสุ่มเท่ากับ 40% (p) และมีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (e) จึงใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	คือ	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด (95% มีค่า z เท่ากับ 1.96)
	p	คือ	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

ดังนั้น เมื่อคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{(1.96)^2 0.4(1-0.4)}{0.05^2}$$

$$= 368.79 \approx 369 \text{ คน}$$

ในกรณีนี้ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 369 คน สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะถูกเลือก ซึ่งมีข้อดี คือ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสามารถทำได้ง่าย ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลา อย่างไรก็ตามวิธีการนี้อาจทำให้ไม่สามารถได้ตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการศึกษามีความผิดพลาด และเกิดความคลาดเคลื่อน อีกทั้งอาจไม่สามารถสรุปผลเพื่ออ้างอิงประชากรทั้งหมดได้ (สุชาติ สวงวรรณพรค, 2563)

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ซึ่งประกอบไปด้วย

- 3.3.1.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 3.3.1.2 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 3.3.1.3 ความผูกพันต่องาน
- 3.3.1.4 การสนับสนุนจากองค์กร
- 3.3.1.5 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 3.3.1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.3.1.7 ความยืดหยุ่นในการทำงาน
- 3.3.1.8 ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- 3.3.1.9 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ พฤติกรรมการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยแบบสอบถาม จะแบ่งลักษณะคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้ออกแบบให้คำตอบอยู่ในลักษณะมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale) ซึ่งเป็นคำตอบที่สามารถจัดประเภทได้อย่างชัดเจน และสามารถเรียงลำดับได้ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์วัดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ระดับมาตรวัดของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ระดับมาตรวัด
1. เพศ	มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)
5. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน	มาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ประกอบไปด้วย คำถามปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบจำนวน 52 ข้อ และมีเกณฑ์วัดตามตารางที่ 3.2 ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้จะกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ประกอบไปด้วย คำถามด้านการตัดสินใจลาออก โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบจำนวน 6 ข้อ และมีเกณฑ์วัดตามตารางที่ 3.2 ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้จะกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดมาตรวัดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทในสายงานอาชีพ IT

มาตรวัด	แหล่งที่มา	จำนวนคำถาม	ระดับของมาตรวัด
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	สุชาดา สงวนพรรค (2563) และ ชมนวรรณ มุสิก (2560)	4	1 - 5
โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	วราลี สง่าอารีย์กุล (2558)	4	1 - 5
ความผูกพันต่องาน	Schaufeli และ Bakker (2003)	6	1 - 5
การสนับสนุนจากองค์กร	Eisenberger et al. (1986)	5	1 - 5
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Tom Cliffe, Helen Beinart และ Myra Cooper (2014)	6	1 - 5
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	วราลี สง่าอารีย์กุล (2558) และ รัชฎพิชชา งามญาณ (2557)	6	1 - 5
ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Roman Prem et al. (2021)	6	1 - 5
ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Daniels และ McCarragher (2000)	7	1 - 5
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Maslach (1981)	8	1 - 5
การตัดสินใจลาออก	G. Roodt (2004)	6	1 - 5

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว จะกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของการให้คะแนนและอภิปรายผล โดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ในการแบ่งช่วงกว้างของชั้นระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าได้ดังนี้} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยจะสามารถแสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 คะแนนเฉลี่ยของคะแนนและระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ผู้วิจัยดำเนินการกระจายแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ส่งต่อให้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook และ Line เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษาในลำดับถัดไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่นำมาใช้

หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลคำตอบมาแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นจึงนำไปลงรหัสของข้อมูล
- 2) ผู้วิจัยดำเนินการบันทึกข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำมาทำการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science)
- 3) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ในโปรแกรม ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้
 - a. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

- b. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปรต่างๆ
- c. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของมาตรวัดตัวแปรของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่า Cronbach's Alpha
- d. การวิเคราะห์ข้อมูลคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแจกแจงความถี่ของข้อมูลคะแนน
- e. การปรับปรุงข้อมูล โดยการรวบรวมข้อคำถามเป็นกลุ่มตัวแปร และสร้างตัวแปรใหม่ จากการคำนวณคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูล เพื่อจัดกลุ่มให้อยู่ในปัจจัยเดียวกัน
- f. การวิเคราะห์เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)
- g. ดำเนินการทดสอบสมมติฐาน โดยผู้วิจัยทำการทดสอบสถิติ จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่ทางผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 512 คน ซึ่งได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และได้สรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 512 คน สามารถแจกแจงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	317	61.91
2) หญิง	167	32.62
3) LGBTQ	28	5.47
รวม	512	100.00
2. อายุ		
1) น้อยกว่า 22 ปี	1	0.20
2) 22-30 ปี	268	52.34
3) 31-40 ปี	189	36.91
4) 41-50 ปี	51	9.96
5) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3	0.59
รวม	512	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	2.34
2) ปริญญาตรี	373	72.85
3) ปริญญาโท	124	24.22
4) สูงกว่าปริญญาโท	3	0.59
รวม	512	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 25,000 บาท	84	16.41
2) 25,000-50,000 บาท	178	34.76
3) 50,001-75,000 บาท	111	21.68
4) 75,001-100,000 บาท	57	11.13
5) 100,001-150,000 บาท	47	9.18
6) สูงกว่า 150,000 บาท	35	6.84
รวม	512	100.00
5. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	125	24.42
2) 1-5 ปี	232	45.31
3) 6-10 ปี	96	18.75
4) มากกว่า 10 ปี	59	11.52
รวม	512	100.00

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.91 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 22-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.34 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.85 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 25,000-50,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.76 และมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.31 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 512 คน

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 10 กลุ่ม ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 4 ข้อ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 4 ข้อ ความผูกพันต่องาน จำนวน 6 ข้อ การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 5 ข้อ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ ความยืดหยุ่นในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ความไม่สมดุลในการทำงานละชีวิตส่วนตัว จำนวน 7 ข้อ ภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ และ การตัดสินใจลาออก จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งสิ้น 58 ข้อ ซึ่งสามารถสรุปสัญลักษณ์ และรายการตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร	Variable List
Independent Variables		
PB1	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pay and Benefit
PB2	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pay and Benefit
PB3	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pay and Benefit
PB4	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pay and Benefit
OP1	โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	Opportunity
OP2	โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	Opportunity
OP3	โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	Opportunity
OP4	โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	Opportunity
WE1	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement
WE2	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement
WE3	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement
WE4	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement
WE5	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement
WE6	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement
OS1	การสนับสนุนจากองค์กร	Organization Support
OS2	การสนับสนุนจากองค์กร	Organization Support
OS3	การสนับสนุนจากองค์กร	Organization Support
OS4	การสนับสนุนจากองค์กร	Organization Support

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร	Variable List
OS5	การสนับสนุนจากองค์กร	Organization Support
SR1	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship
SR2	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship
SR3	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship
SR4	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship
SR5	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship
SR6	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship
CR1	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship
CR2	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship
CR3	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship
CR4	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship
CR5	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship
CR6	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship
FL1	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working
FL2	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working
FL3	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working
FL4	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working
FL5	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working
FL6	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working
WL1	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
WL2	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
WL3	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
WL4	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
WL5	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
WL6	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
WL7	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance
BO1	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
BO2	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
BO3	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร	Variable List
BO4	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
BO5	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
BO6	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
BO7	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
BO8	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout
Dependent Variable		
TI1	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention
TI2	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention
TI3	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention
TI4	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention
TI5	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention
TI6	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention

เมื่อพิจารณาจำนวนข้อคำถามต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะนำมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร ซึ่งอัตราส่วนขั้นต่ำคือ 1 ข้อคำถามต่อ 5 กลุ่มตัวอย่าง โดยอัตราส่วนที่เหมาะสมที่สุดคือ 1 ข้อคำถามต่อ 10 กลุ่มตัวอย่าง (Hair, 2010; Bentler & Chou, 1987; Tinsley & Tinsley, 1987) โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 58 ข้อ และมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 512 คน อัตราส่วนจึงอยู่ที่ประมาณ 1 ข้อคำถามต่อ 9 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสูงกว่าอัตราส่วนขั้นต่ำและใกล้เคียงอัตราส่วนที่เหมาะสม ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรได้ภายใน 1 กลุ่ม

โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร ผ่านโปรแกรม SPSS ด้วยวิธี Principle Component Analysis โดยจะเริ่มจากการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริงจากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมจะต้องมีค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งเข้าใกล้ 1 มากขึ้น จะมีความหมายว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริงมากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546) และทำการทดสอบค่า Bartlett's Test Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน หากมีค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig. < 0.05) จะหมายความว่าแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบค่า Anti-image Correlation ซึ่งเป็นการแสดงเมตริกความแปรปรวนร่วมและสหสัมพันธ์ โดยค่าในแนวทแยงของเมตริกสหสัมพันธ์นี้

จะบ่งบอกถึงความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างสำหรับแต่ละตัวแปร โดยจะปรากฏว่า Measures of Sampling Adequacy (MSA) ควรจะมีค่าเกินกว่า 0.5 ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมในตัวแปรทั้งคู่ แต่หากค่าของตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 0.5 แล้ว ควรละเว้นการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรนั้นๆ จากนั้นผู้วิจัยจึงเริ่มทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริงของตัวแปร ผ่านโปรแกรม SPSS ด้วยวิธี Principle Component Analysis โดยจะใช้การวิเคราะห์แบบ Correlation Matrix และกำหนดค่า Eigenvalues เท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าที่ต่ำที่สุดที่ใช้ในการกำหนดจำนวนขององค์ประกอบของตัวแปร และกำหนดวิธีการหมุนแกนเพื่อบรรจุตัวแปรแต่ละตัวเข้าไปในแต่ละองค์ประกอบด้วยการหมุนแกนแบบ Orthogonal ซึ่งเป็นการสมมติว่าองค์ประกอบที่ได้เป็นอิสระจากกัน ด้วยวิธี Varimax Method โดยจะเป็นการพยายามทำให้ค่าสูงสุดกระจายไปภายในองค์ประกอบ ดังนั้นวิธีการนี้จะพยายามบรรจุจำนวนตัวแปรจำนวนน้อยที่มีความสัมพันธ์กันสูงในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งการแปลความหมายจะได้ผลเป็นกลุ่มขององค์ประกอบของตัวแปรที่แท้จริง และมีการกำหนดค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความเที่ยงตรงผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงผลจากการทดสอบ KMO และ Bartlett's

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.929
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24231.986
	df	1653
	Sig.	.000

ตารางที่ 4.4 แสดงผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

Rotated Component Matrix											
	Component										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
BO5	.806	-.111	.154	-.105	.289	-.046	-.090	-.038	-.033	-.074	.005
BO1	.794	-.071	.223	-.040	.249	-.052	-.079	-.005	-.068	-.102	-.017
BO2	.788	-.030	.204	.049	.090	-.054	.008	-.049	-.051	-.021	-.026
BO6	.781	-.138	.224	-.084	.275	-.045	-.105	-.062	-.048	-.069	.030

Rotated Component Matrix											
	Component										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
BO3	.735	-.017	.174	-.027	.186	-.117	-.051	-.104	-.010	-.026	-.143
BO4	.718	-.044	.306	-.127	.097	-.082	.031	.004	-.037	-.004	.073
BO8	.696	-.199	.264	-.064	.333	-.066	-.096	-.092	-.018	-.024	-.008
BO7	.620	-.094	.406	-.031	.212	-.021	-.051	-.142	-.045	.035	-.025
SR6	-.072	.879	-.063	.139	-.109	.185	.097	.099	.104	.069	.044
SR5	-.045	.866	-.067	.176	-.135	.157	.069	.090	.079	.064	.048
SR2	-.115	.840	-.020	.180	-.123	.177	.085	.121	.073	.114	.110
SR1	-.147	.824	-.038	.193	-.098	.145	.131	.110	.084	.127	.083
SR3	-.090	.823	-.004	.193	-.157	.215	.078	.072	.096	.115	.066
SR4	-.107	.822	.003	.191	-.150	.159	.104	.077	.108	.121	.043
WL3	.107	-.050	.805	.007	.006	.111	.098	-.033	-.066	-.018	.063
WL6	.280	-.050	.786	-.035	.123	-.053	.054	-.009	.009	.013	-.080
WL2	.118	-.009	.755	-.010	.048	.042	.078	-.043	.048	.039	.120
WL1	.193	-.013	.720	.064	.088	.011	.121	-.058	.071	.074	-.141
WL4	.337	.002	.703	.052	.142	.021	.052	.020	-.036	-.076	-.003
WL5	.324	.019	.689	-.044	.153	-.030	.060	.020	.052	-.008	-.004
WL7	.403	-.057	.685	.035	.197	-.073	.002	-.065	.026	.051	-.115
CR6	-.028	.119	-.004	.832	-.058	.041	.101	.059	.086	.068	.008
CR4	-.078	.125	.026	.828	-.016	.114	.138	.044	.011	.146	.060
CR3	-.133	.214	.035	.816	-.044	.045	.176	.029	.094	.095	-.008
CR5	-.035	.241	-.076	.799	.008	.104	.128	.083	.054	.079	.102
CR1	-.058	.198	-.019	.777	.021	.089	.166	.183	.134	.039	-.002
CR2	.015	.066	.066	.770	-.009	.053	.018	.079	.071	-.017	.035
TI4	.236	-.055	.110	-.024	.816	-.131	-.022	-.092	-.038	-.069	-.080
TI2	.205	-.112	.116	.011	.813	-.137	-.062	-.094	.020	-.027	-.088
TI1	.409	-.147	.097	-.044	.730	-.176	-.075	-.076	.048	-.100	-.019
TI6	.293	-.219	.103	.001	.710	-.155	-.039	-.132	-.010	-.068	-.108

Rotated Component Matrix											
	Component										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
TI3	.352	-.112	.169	-.109	.669	-.078	.052	-.048	.023	-.064	-.011
TI5	.258	-.204	.177	.043	.630	-.102	-.070	.050	-.060	-.139	-.026
OS3	-.087	.267	-.018	.112	-.174	.785	.151	.227	.072	.178	.088
OS2	-.114	.257	.007	.118	-.188	.771	.132	.259	.090	.155	.112
OS4	-.078	.224	.037	.129	-.204	.741	.135	.218	.059	.275	.135
OS5	-.088	.265	.045	.107	-.148	.728	.139	.195	.130	.120	.117
OS1	-.141	.245	.052	.097	-.145	.690	.199	.118	.113	.160	.006
WE3	.050	.134	.010	.044	-.002	.038	.775	.076	.137	.030	-.030
WE2	-.170	.111	.016	.183	.002	.111	.725	.084	.185	.114	.015
WE1	.004	.130	.025	.155	-.088	.040	.725	.180	.131	-.007	.003
WE4	-.180	.107	.055	.149	-.036	.126	.708	.119	.171	.156	-.006
WE5	-.072	.028	.194	.158	.005	.141	.701	-.092	.062	.105	-.013
WE6	.037	-.027	.362	.048	-.102	.189	.573	.005	-.025	-.075	.111
PB2	-.110	.123	-.098	.113	-.060	.141	.129	.863	.060	.123	.032
PB1	-.077	.107	-.058	.126	-.052	.176	.106	.859	.057	.109	.081
PB3	-.107	.164	-.048	.139	-.087	.262	.062	.749	.059	.263	.115
PB4	-.075	.118	.022	.121	-.160	.293	.062	.621	.041	.334	.104
FL1	-.050	.174	-.056	.171	-.050	-.010	.169	.059	.783	.120	-.060
FL3	-.049	.061	.096	.027	.038	.151	.144	-.019	.779	-.029	.214
FL2	-.045	.160	.003	.197	-.042	.019	.223	.061	.762	.130	-.038
FL4	-.069	.074	.037	.056	.041	.213	.127	.114	.720	-.005	.299
OP3	-.069	.149	.081	.153	-.103	.190	.149	.184	.119	.745	.059
OP2	-.042	.129	.016	.118	-.164	.229	.111	.333	.023	.731	.128
OP1	-.039	.223	-.005	.111	-.147	.246	.069	.461	.045	.592	.081
OP4	-.121	.291	-.020	.120	-.078	.305	.058	.165	.090	.575	.079
FL5	-.034	.140	-.020	.109	-.131	.175	-.014	.148	.166	.119	.871
FL6	-.040	.186	-.049	.070	-.143	.135	.021	.130	.172	.130	.862

จากการทดสอบ KMO และ Bartlett's ในตารางที่ 4.3 พบว่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.929 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.5 และมีค่าเข้าใกล้ 1 มาก จึงแสดงว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมมากที่สุดที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง และพบว่าค่านัยสำคัญทางสถิติของ Bartlett's มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 (Sig. < 0.05) จึงมีความหมายว่าแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังพบว่าค่า Anti-image Correlation ในแนวทแยงของเมตริกสหสัมพันธ์ มีค่า MSA มากกว่า 0.5 ในทุกคู่ตัวแปร ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างสำหรับแต่ละตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง

จากผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) ในตารางที่ 4.4 พบว่าสามารถแบ่งโครงสร้างตัวแปรได้ออกเป็นทั้งหมด 11 กลุ่ม โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) ของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.5 ทั้งหมด และไม่มีกรณีการแสดงค่า Factor Loading อยู่ใน 2 Factors (Double-Load) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมีความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามก็ดีพบว่ามี 1 กลุ่มที่เพิ่มขึ้นมาจากเดิม โดยได้แตกกลุ่มออกมาจากความยืดหยุ่นในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตั้งชื่อสำหรับตัวแปรกลุ่มใหม่คือ ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถสรุปกลุ่มของตัวแปรทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) ดังในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงผลสรุปกลุ่มของตัวแปรทั้งหมดที่ได้หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร	Variable List	จำนวนคำถาม
PB	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Pay and Benefit	4
OP	โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	Opportunity	4
WE	ความผูกพันต่องาน	Work Engagement	6
OS	การสนับสนุนจากองค์กร	Organization Support	5
SR	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	Supervisor Relationship	6
CR	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	Colleague Relationship	6
FLW	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	Flexible Working	4
FLL	ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน	Flexible Location	2
WL	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Non Work-life Balance	7
BO	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	Burnout	8
TI	การตัดสินใจลาออก	Turnover Intention	6

4.3 สรุปสมมติฐาน และกรอบแนวคิดในงานวิจัยใหม่

ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร ทำให้เกิดกลุ่มตัวแปรใหม่ที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานเพิ่มเติมสำหรับตัวแปรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร ดังนี้

สมมติฐานที่ 10: ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT

โดยสามารถสรุปสมมติฐานทั้งหมดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุปสมมติฐานทั้งหมดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สมมติฐานการวิจัย	สถานะ
H1: ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H2: โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H3: ความผูกพันต่องาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H4: การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H5: ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H6: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H7: ความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H8: ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H9: ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	คงเดิม
H10: ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT	เพิ่มเติม

จากการสรุปสมมติฐานทั้งหมดในการศึกษาวิจัยในข้างต้น จึงสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัยใหม่ในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทในสายงานอาชีพ IT ได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยใหม่

4.4 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปร (Reliability)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) และจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อคำถามของแต่ละกลุ่มตัวแปรมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปร (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha coefficient) โดยทุกๆกลุ่มตัวแปรควรมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามากกว่า 0.7 (Nunnally, 1978) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลตัวแปรไปใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผลจากการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดแต่ละตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha coefficient)

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร	จำนวน คำถาม	Cronbach's Alpha
PB	คำตอบแทนและสวัสดิการ	4	.900
OP	โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4	.850
WE	ความผูกพันต่องาน	6	.840
OS	การสนับสนุนจากองค์กร	5	.934
SR	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	6	.962
CR	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	6	.918
FLW	ความยืดหยุ่นในการทำงาน	4	.826
FLL	ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน	2	.935
WL	ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	7	.901
BO	ภาวะหมดไฟในการทำงาน	8	.935
TI	การตัดสินใจลาออก	6	.907

จากผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปร (Reliability) ในตารางที่ 4.7 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha coefficient) ของมาตรวัดมีค่าตั้งแต่ 0.826 – 0.962 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ทั้งหมด ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่ามาตรวัดดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในลำดับถัดไป

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) และทำการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดแต่ละตัวแปร (Reliability) ของทุกๆ ปัจจัยเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมคะแนนจากกลุ่มตัวแปรของแต่ละปัจจัย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อเป็นคะแนนตัวแทนของตัวแปรหลัก และนำมาใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ของแต่ละปัจจัยด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่จะสามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแยกเป็นคู่ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร

	Mean	SD	PB	OP	WE	OS	SR	CR	FLW	FLL	WL	BO
PB	3.57	0.95										
OP	3.32	0.92	.657***									
WE	3.70	0.73	.272***	.314***								
OS	3.29	0.92	.578***	.641***	.393***							
SR	3.87	0.98	.379***	.485***	.292***	.556***						
CR	3.96	0.78	.314***	.349***	.348***	.331***	.425***					
FLW	3.90	0.80	.237***	.286***	.394***	.330***	.318***	.287***				
FLL	3.82	1.36	.352***	.366***	.120**	.411***	.330***	.205***	.349***			
WL	3.27	0.96	-.117**	-.026	.191***	-.024	-.105*	.002	.029	-.081		
BO	3.15	1.01	-.261***	-.239***	-.136***	-.291***	-.288***	-.171***	-.145***	-.162***	.586***	
TI	3.27	1.05	-.308***	-.361***	-.144***	-.439***	-.387***	-.131**	-.097*	-.283***	.376***	.633***

N = 512, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ดังตารางที่ 4.8 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยพบว่าทั้งหมด 6 ปัจจัย ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (3.41 - 4.20) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน ความผูกพันต่องาน และค่าตอบแทน และสวัสดิการ ตามลำดับ และพบว่ามีทั้งหมด 5 ปัจจัย ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (2.61 - 3.40) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การสนับสนุนจากองค์กร ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว การตัดสินใจลาออก และภาวะหมดไฟในการทำงาน ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) สูงที่สุด ซึ่งมีค่าอยู่ที่ 0.657 โดยค่าดังกล่าวไม่เกิน 0.80 ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจึงมีค่าไม่สูงเกินไปจนทำให้เกิดปัญหา ภาวะความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity) (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010)

4.6 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (Enter Method) ซึ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงตัวแบบสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 ^a	.510	.500	.73881

a. Predictors: (Constant), BO, WE, FLL, CR, PB, FLW, SR, WL, OP, OS

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 พบว่าค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.500 ซึ่งมีความหมายว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ 50.0%

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	284.928	10	28.493	52.200	.000 ^a
	Residual	273.464	501	.546		
	Total	558.391	511			

a. Predictors: (Constant), BO, WE, FLL, CR, PB, FLW, SR, WL, OP, OS

b. Dependent Variable: TI

จากข้อมูลในตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (ANOVA) โดยพบว่ามีความสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.213	.283		7.826	.000
	PB	.052	.048	.047	1.070	.285
	OP	-.111	.053	-.098	-2.083	.038
	WE	-.022	.055	-.016	-.408	.684
	OS	-.228	.054	-.201	-4.237	.000
	SR	-.139	.044	-.129	-3.169	.002
	CR	.122	.049	.091	2.500	.013
	FLW	.153	.048	.118	3.223	.001
	FLL	-.085	.028	-.110	-3.023	.003
	WL	.058	.045	.054	1.291	.197
	BO	.526	.044	.507	12.012	.000

a. Dependent Variable: TI

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ($\beta = 0.507, p < 0.001$) การสนับสนุนจากองค์กร ($\beta = -0.201, p < 0.01$) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ($\beta = -0.129, p < 0.01$) ความยืดหยุ่นในการทำงาน ($\beta = 0.118, p < 0.01$) ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน ($\beta = -0.110, p < 0.01$) โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\beta = -0.098, p < 0.05$) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta = 0.091, p < 0.05$) ตามลำดับ โดยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความผูกพันต่องาน และความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

อย่างไรก็ตามผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จะพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก แต่ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis) กลับพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตัดสินใจลาออก ($r_{CR} = -0.131$, $r_{FLW} = -0.097$) รวมทั้งค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) ของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน ($\beta_{CR} = 0.091$, $\beta_{FLW} = 0.118$) อยู่ในช่วง $0 < \beta < r$ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของการเกิด Suppression (Hair et al., 2010)

ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความยืดหยุ่นในการทำงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก ที่พบจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นั้น มีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระอื่นๆในสมการความสัมพันธ์ที่ทำให้ส่งผลดังกล่าว หรือที่เรียกว่า Suppression Variable (Conger, 1974; Padhazur, 1982) ซึ่งการตรวจสอบเพื่อหาตัวแปรอิสระที่ทำให้เกิด Suppression นั้น สามารถตรวจสอบได้โดยการถอดตัวแปรอิสระออกจากสมการทีละตัว และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป (Tabachnick & Fidell, 2001)

ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบโดยการถอดตัวแปรอิสระออกครั้งละ 1 ตัวแปร โดยลองตรวจสอบกลับไปทีละตัวแปรจนครบทุกตัวแปร แต่ไม่พบการเปลี่ยนแปลงเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) รวมถึงไม่พบการเปลี่ยนแปลงของค่านัยสำคัญทางสถิติ จาก $p < 0.05$ เป็น $p > 0.05$ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบเพิ่มเติม โดยถอดตัวแปรอิสระออกมากกว่า 1 ตัวแปร จนกระทั่งพบว่า หากทำการถอดตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปรพร้อมกัน คือ ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เปลี่ยนเครื่องหมายเป็นลบ ($\beta_{CR} = -0.001$) และเป็นค่าที่อยู่ในช่วง $0 < \beta < r$ รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงค่านัยสำคัญทางสถิติ จาก $p < 0.05$ เป็น $p > 0.05$ ดังตารางที่ 4.12 จึงอาจสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระคือ ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ Suppression Variable ที่ทำให้ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก ดังนั้นการตีความและแปลความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรนี้จึงควรทำด้วยความระมัดระวัง

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis) โดยการถอดตัวแปร WE, OS, SR, BO

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.488	.292		11.931	.000
	PB	-.039	.056	-.035	-.690	.490
	OP	-.321	.059	-.283	-5.439	.000
	CR	-.001	.056	-.001	-.016	.988
	FLW	.046	.054	.035	.847	.397
	FLL	-.116	.033	-.151	-3.540	.000
	WL	.383	.042	.351	9.212	.000

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเพิ่มเติมสำหรับ Suppression ในกรณีของปัจจัยความยืดหยุ่นในการทำงาน โดยถอดตัวแปรอิสระออกมากกว่า 1 ตัวแปร จนกระทั่งพบว่า หากทำการถอดตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปรพร้อมกัน คือ ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) ของปัจจัยด้านยืดหยุ่นในการทำงาน เปลี่ยนเครื่องหมายเป็นลบ ($\beta_{FLW} = -0.003$) และเป็นค่าที่อยู่ในช่วง $0 < \beta < r$ รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงค่านัยสำคัญทางสถิติ จาก $p < 0.001$ เป็น $p > 0.05$ ดังตารางที่ 4.13 จึงอาจสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระคือ ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ Suppression Variable ที่ทำให้ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก ดังนั้นการตีความและแปลความหมายของข้อค้นพบนี้จึงควรกระทำด้วยความระมัดระวังเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Multiple Regression Analysis) โดยการถอดตัวแปร WE, OS, SR, FLL, BO

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.416	.295		11.583	.000
	PB	-.066	.057	-.060	-1.158	.247
	OP	-.351	.059	-.310	-5.958	.000
	CR	-.005	.056	-.003	-.081	.935
	FLW	-.004	.053	-.003	-.082	.935
	WL	.394	.042	.361	9.386	.000

4.7 สรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยวิธีและขั้นตอนที่ได้แสดงทั้งหมดในข้างต้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ในงานวิจัยครั้งนี้ จึงสามารถสรุปภาพรวมผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1: ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	ไม่สนับสนุน
H2: โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	สนับสนุน
H3: ความผูกพันต่องาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	ไม่สนับสนุน
H4: การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	สนับสนุน
H5: ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	สนับสนุน
H6: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	ไม่สนับสนุน
H7: ความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	ไม่สนับสนุน
H8: ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	ไม่สนับสนุน
H9: ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	สนับสนุน
H10: ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT	สนับสนุน

บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 512 คน ซึ่งได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่ออภิปรายผลการวิจัย ตลอดจนมีการนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร รวมไปถึงข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานของ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ทั้งหมด 7 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การสนับสนุนจากองค์กร ($\beta_{OS} = -0.201$) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ($\beta_{SR} = -0.129$) ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน ($\beta_{FLL} = -0.110$) และ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\beta_{OP} = -0.098$) และสำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ($\beta_{BO} = 0.507$) ความยืดหยุ่นในการทำงาน ($\beta_{FLW} = 0.118$) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\beta_{CR} = 0.091$) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความผูกพันต่องาน และความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งสามารถอภิปรายรายละเอียดของผลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสาขางานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ที่ได้ทำการศึกษาริชย์ ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด โดยพบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก อีกทั้งยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของผู้วิจัยอื่นๆ ที่ได้ทำการศึกษาริชย์ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ และพบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน (เมธาวิ สายัญ, 2560; ธัญพิชชา งามบุญณ, 2557) อาจมีความเป็นไปได้ว่าการศึกษาจากสายงานอาชีพที่แตกต่างกัน จึงได้ผลที่แตกต่างกันออกไป โดยพนักงานบริษัทในสายงานอาชีพ IT อาจได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับที่พึงพอใจอยู่แล้ว เนื่องจากสายอาชีพ IT เป็นอาชีพที่มีความต้องการสูงในตลาดแรงงาน จึงทำให้เป็นอาชีพที่มีฐานเงินเดือนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นๆ ซึ่งทำให้พนักงานสายอาชีพ IT อาจได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ตนเองคิดว่าเหมาะสมต่อความรับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว อีกทั้งปัจจุบันบริษัท IT ต่างๆ อาจมีการปรับอัตราการขึ้นเงินเดือนให้สอดคล้องกับรายได้เฉลี่ยทั่วไปในตลาดแรงงานของสายงานอาชีพ IT ที่มีการเผยแพร่และอัปเดตข้อมูลกันอย่างสม่ำเสมอในอินเทอร์เน็ต จึงมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นพรัตน์ ตั้งวนิชเจริญสุข (2559) ที่พบว่า ค่าตอบแทนมิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออกของผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2: โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กลสิน วิตะกุล (2562) ที่พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกสำหรับกลุ่มของพนักงานในบริษัทอาหารแห่งหนึ่ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ พรพล สุวรรณทัต (2560) ที่ได้ศึกษานักบินสายการบินพาณิชย์ที่เคยทำงานเป็นนักบินของกองทัพอากาศ และพบว่า ความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกไปยังสายการบินพาณิชย์ เช่นเดียวกัน จึงมีความเป็นไปได้ว่า หากพนักงาน IT มีความคิดว่าบริษัทที่ตนเองทำงานอยู่มีโอกาที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาความสามารถ จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และไม่มีความคิดที่จะลาออกจากบริษัทนั่นเอง

สมมติฐานที่ 3: ความผูกพันต่องาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ เมธาวิ สายัญ (2560) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย อีกทั้งยังขัดแย้งกับ ทฤษฎี Job Embeddedness ของ Mitchell (2001) ที่กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมโยง หรือความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร สามารถลดโอกาสในการพิจารณาถึงความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้ อาจมีความเป็นไปได้ว่า ลักษณะงานของสายอาชีพ IT อาจไม่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อพนักงานมากนัก เนื่องจากโดยปกติแล้วลักษณะงานโดยส่วนใหญ่ของสายอาชีพ IT จะดำเนินการแบบโครงการ หรือโปรเจกต์ ที่มีระยะเวลาที่ชัดเจนในการเริ่มต้นและสิ้นสุดลง ซึ่งมีทั้งโครงการระยะสั้น (ตั้งแต่ 3-12 เดือน) และระยะยาว (ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป) จึงทำให้พนักงานมีโอกาสที่จะถูกหมุนเวียนเปลี่ยนตำแหน่งในการทำงานไปยังกลุ่มอื่นๆ อีกทั้งลักษณะของการทำงาน IT ยังมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีเทคโนโลยีและเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่จะช่วยทำให้งานสามารถดำเนินการต่อไปได้หากมีการลาออกของพนักงานคนใดคนหนึ่ง ซึ่งทำให้ไม่เกิดปัญหาที่มากนักจากการลาออกของพนักงาน จากเหตุผลดังกล่าวอาจทำให้พนักงาน IT ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่องาน เมื่อเทียบกับสายอาชีพอื่นๆ จึงมีความเป็นไปได้ว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่องาน ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT

สมมติฐานที่ 4: การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณชิตา ด่านธนวานิช และคณะ (2562) ที่พบว่า ความเอาใจใส่ขององค์กร ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในกลุ่มแรงงานมีทักษะฝีมือในเจนเนอเรชันวาย อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับ Cohen & Wills (1985) และ Day & Bedeian (1991) ที่กล่าวไว้ว่า การสนับสนุนขององค์กรมีบทบาทที่สำคัญในการเพิ่มทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในเชิงบวก ซึ่งมีโอกาสที่จะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานให้ลดลงได้เช่นเดียวกัน จึงมีความเป็นไปได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กร เช่น การดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความสนับสนุนต่างๆกับพนักงาน อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่

สามารถช่วยลดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้

สมมติฐานที่ 5: ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดาวเดือน โลหิตปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี (2561) ที่ได้ศึกษาพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยพบว่า หัวหน้างาน ส่งผลต่อการลาออกมากที่สุดเป็นลำดับที่สอง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สติ อ่วมเพ็ง (2558) ที่ได้ศึกษา พนักงานระดับบังคับบัญชา สังกัดสำนักงานบัญชีกลาง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด และพบว่า ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกมากที่สุดเป็นลำดับที่สาม เช่นเดียวกัน จึงมีความเป็นไปได้ว่า พนักงาน IT อาจให้ความสำคัญในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เนื่องจากหากไม่มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน และพนักงาน หรือหัวหน้างานไม่มีความเข้าใจในตัวพนักงาน อาจส่งผลถึงการไม่มีความสุขและความสบายใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานที่อาจเพิ่มมากขึ้นได้

สมมติฐานที่ 6: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ อรพิน การะกุล (2557) ที่ได้ศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อการลาออกสูงสุดเป็นลำดับที่สาม อีกทั้งยังขัดแย้งกับผลการวิจัยของ นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข (2559) ที่ได้ศึกษาผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานในระดับสูง จะมีแนวโน้มในการลาออกที่น้อยกว่าบุคคลอื่นๆ เช่นเดียวกัน อาจมีความเป็นไปได้ว่า โดยปกติแล้วลักษณะงานของ IT อาจต้องมีการทำงานในช่วงนอกเวลา และเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน อาจทำให้รู้สึกมีความลำบากใจในการปฏิเสธการช่วยเหลืองาน เมื่อเพื่อนร่วมงานขอความช่วยเหลือในช่วงนอกเวลา และเมื่อเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นบ่อยครั้ง อาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่สบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากไม่อยากเสียความสัมพันธ์อันดีนี้ไป จนทำให้เกิดการตัดสินใจลาออกในที่สุด หรืออาจเกิดจาก เมื่อพนักงานมี

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อาจก่อให้เกิดการเปรียบเทียบในการทำงานอย่างไม่ทันได้รู้ตัว ซึ่งอาจทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกได้เช่นเดียวกัน หรืออาจมีความเป็นไปได้ว่าเมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อาจเกิดการแบ่งปันข้อมูลของบริษัทอื่นๆที่น่าสนใจ จนเกิดการชักชวนให้เกิดการลาออกไปยังบริษัทอื่นๆได้ในที่สุด

อย่างไรก็ดีผลการศึกษาของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการตัดสินใจลาออก ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกนั้น อาจเกิดจาก Suppression Effect (Hair et al., 2010) ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 4 จากการวิเคราะห์ Correlation Analysis พบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการตัดสินใจลาออก มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r_{CR} = -0.131, p < 0.01$) แต่จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นั้นกลับพบความสัมพันธ์เชิงบวก ($\beta_{CR} = 0.091, p < 0.05$) โดยผู้วิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงบวกดังกล่าวมีสาเหตุมาจาก Suppression Variable (Conger, 1974; Padhazur, 1982) คือ ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นการแปรผลความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการตัดสินใจลาออกจึงควรกระทำด้วยความระมัดระวัง

สมมติฐานที่ 7: ความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ อาจมีความเป็นไปได้ว่า เมื่อบริษัทให้อิสระกับพนักงาน เช่น การจัดเรียงลำดับในการทำงาน การติดตามความคืบหน้าในการทำงาน หรือการกำหนดวันและชั่วโมงของการทำงานในแต่ละวันได้ด้วยตนเอง อาจทำให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานที่มากจนเกินไป จนนำเวลาไปให้ความสนใจกับสิ่งอื่นๆมากขึ้น เช่น การค้นหาโอกาสใหม่ๆในการทำงานจากบริษัทอื่นๆ ซึ่งอาจทำให้เพิ่มโอกาสในการตัดสินใจลาออกของพนักงานได้ในที่สุด หรืออาจเป็นไปได้ว่าเมื่อบริษัทให้ความยืดหยุ่นในการทำงานมากเกินไป อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่เป็นระบบในการทำงาน หรือไม่มีความชัดเจนในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้รู้สึกถึงภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงความไม่เป็นมืออาชีพของบริษัท และเกิดการตัดสินใจลาออกได้ในที่สุด

อย่างไรก็ดีผลการศึกษาของปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน และการตัดสินใจลาออก ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกนั้น อาจเกิดจาก Suppression Effect (Hair et al., 2010) ซึ่งการวิเคราะห์ Correlation Analysis พบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน

และการตัดสินใจลาออก มีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r_{FLW} = -0.097, p < 0.05$) แต่จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นั้นกลับพบความสัมพันธ์เชิงบวก ($\beta_{FLW} = 0.118, p < 0.01$) โดยผู้วิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงบวกดังกล่าวมีสาเหตุมาจาก Suppression Variable (Conger, 1974; Padhazur, 1982) คือ ความผูกพันต่องาน การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นการแปรผลความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความยืดหยุ่นในการทำงานและการตัดสินใจลาออกจึงควรกระทำด้วยความระมัดระวัง

สมมติฐานที่ 8: ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ธนพร เเบญจาทิกุล (2558) ที่พบว่า ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร อีกทั้งยังขัดแย้งกับผลการวิจัยของ กิตติเชษฐ์ ปะทีปพรศักดิ์ และ ปิยนุช เวทย์วีรณ (2560) ที่ได้ศึกษาวิศวกรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย และพบว่า การที่ไม่สามารถรับมือกับภาระหน้าที่ที่ทับถมกันได้ดีนัก และการที่งานส่งผลต่อการไม่มีเวลาเข้าสังคมเท่าที่ควร ส่งผลให้พนักงานรู้สึกไม่พอใจ และมีความคิดที่จะลาออกจากงานได้ อาจมีความเป็นไปได้ว่า ด้วยลักษณะการทำงานของพนักงาน IT ซึ่งปัจจุบันแต่ละบริษัทมีนโยบายให้สามารถทำงานจากที่บ้านได้มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานอาจไม่รู้สึกถึงความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากนัก เนื่องจากสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดีมากขึ้น จึงอาจทำให้ปัจจัยนี้ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในสายอาชีพ IT หรืออาจมีความเป็นไปได้ว่าการทำงานในสายงานอาชีพ IT ปัจจุบันมีความสอดคล้องกับลักษณะการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบันมากขึ้น กล่าวคือ โดยปกติการทำงานของพนักงาน IT จะใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีในการทำงานเป็นหลัก ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตด้วยเช่นกัน เช่น การซื้ออาหารมารับประทาน ปัจจุบันเราสามารถใช้ออปติเคชันสั่งซื้อและมาส่งได้ภายในไม่กี่คลิกด้วยระยะเวลาอันสั้น จึงอาจเป็นไปได้ว่าการพัฒนาเทคโนโลยีนี้สามารถช่วยตอบโจทย์ในการใช้ชีวิตควบคู่ไปกับการทำงานของพนักงานสายอาชีพ IT ได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้พนักงานไม่รู้สึกถึงความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และทำให้ปัจจัยนี้ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญญศิริ คุ้ยแมน (2562)

และ วรรณพร อากาศแจ้ง (2555) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการพลเรือน เช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 9: ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงบวก ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษามากมายที่แสดงให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟทำให้เกิดผลเสียร้ายแรงในระดับองค์กร โดยภาวะหมดไฟเป็นภัยคุกคามต่อพนักงาน และองค์กร ที่จะส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่บกพร่อง รวมไปถึงการขาดงาน และอัตราการลาออกที่สูงขึ้น (Truchot, 2009; Borteyrou & Paillard, 2014; Dagot & Perié, 2014; Lheureux, Truchot, & Borteyrou, 2016; Nicolas, Desrumaux, Séguin, & Beauchamp, 2016) จึงมีความเป็นไปได้ว่า เนื่องจากสถานการณ์เศรษฐกิจในยุคปัจจุบันมีความฝืดเคือง ประกอบกับแต่ละองค์กรต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อความอยู่รอด และการปรับตัวให้ทันกับโลกยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นอาจส่งผลให้พนักงานต้องแบกรับภาระในการทำงานที่หนักขึ้น จนเกิดเป็นความเครียดสะสมในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และหากบริษัทไม่มีวิธีการบริหารจัดการองค์กรที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดขึ้น อาจทำให้พนักงานเกิดการตัดสินใจลาออกจากองค์กรไปในที่สุด

สมมติฐานที่ 10: ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อเชิงลบ ต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ จึงมีความเป็นไปได้ว่า ในปัจจุบันพนักงาน สายงานอาชีพ IT มีความต้องการความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงานมากขึ้น เนื่องจากลักษณะงานของ IT สามารถทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ จึงอาจไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ามาที่บริษัทเพื่อทำงานในแต่ละวัน อีกทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง นอกจากนี้ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงานอาจช่วยทำให้พนักงานสามารถจัดสรรเวลาในการทำสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานในสายอาชีพ IT อาจให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ด้วยนั่นเอง

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า องค์กรในสายงานอาชีพ IT ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่างๆภายในองค์กร อีกทั้งควรมีการวางแผนและเตรียมความพร้อม เพื่อรับมือกับปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งจะสามารถช่วยลดปัญหาในการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรได้ และหากองค์กรมีความต้องการที่จะลดอัตราการลาออกของพนักงาน IT ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ 7 ปัจจัย โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกมากที่สุด ได้ดังนี้

5.2.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT มากที่สุดเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยส่งผลในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีอัตราอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานสูง จะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานมีโอกาสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสูงสุดสำหรับปัจจัยนี้ เพื่อแก้ไขปัญหา หรือหลีกเลี่ยงการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานกับพนักงาน จากคำจำกัดความ ภาวะหมดไฟ ของ Maslach และ Jackson (1981) ที่กล่าวไว้ว่า ภาวะหมดไฟ คือ กลุ่มอาการของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และความคิดว่าตนเองด้อยความสามารถในการประสบความสำเร็จ โดยมีสาเหตุมาจาก ความเครียดสะสม ที่เกิดจากการทำงานที่ยืดเยื้อจนไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ จึงส่งผลให้พนักงานมีการเว้นระยะห่างกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อจะสามารถจัดการปริมาณงานของตนเอง อีกทั้งเมื่ออยู่ในสภาวะนี้ในระยะเวลาานาน จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน อาจมีสาเหตุสำคัญมาจากการบริหารจัดการทรัพยากรที่ไม่เหมาะสมภายในองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้องแบกรับภาระความรับผิดชอบในการทำงานที่มากเกินไป ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดสะสมในการทำงาน และส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟได้ในที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กรให้เหมาะสม เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังนี้

- 1) มีการประเมินปริมาณงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อจัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสม และไม่หนักจนเกินไปสำหรับพนักงานแต่ละคน
- 2) มีการวางโครงสร้างทีมงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทของงาน เพื่อให้มีความชัดเจนในการทำงานของแต่ละทีม
- 3) มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เช่น กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์กร

- 4) มีการตรวจสอบและประเมินสภาพจิตใจในการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบสถานะของพนักงาน และให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันทั่วถึง
- 5) มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการทำงาน เช่น การมอบรางวัลให้กับพนักงาน การจัดงานเลี้ยงขอบคุณพนักงานเมื่อสามารถบรรลุเป้าหมายย่อยๆ ได้ และหัวหน้างานกล่าวคำขอบคุณให้กับพนักงานที่ทุ่มเท-ตั้งใจทำงาน

5.2.2 การสนับสนุนจากองค์กร

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT มากที่สุดเป็นลำดับที่สอง โดยส่งผลในทิศทางลบหรือทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำ จะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานมีโอกาสสูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสำหรับปัจจัยนี้เป็นลำดับถัดมา เพื่อหลีกเลี่ยงการอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น จากทฤษฎี Perceived Organizational Support (POS) หรือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร โดย Xu et al. (2005) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า มีสองประเด็นที่สำคัญในการสนับสนุนขององค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรของพวกเขาได้ให้การสนับสนุนพวกเขาหรือไม่ และองค์กรใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานหรือไม่ ซึ่ง Eisenberger et al. (1986) พบว่าพนักงานที่มี POS สูง มีแนวโน้มที่จะมีความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้น POS สามารถลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้ โดยผู้บริหารอาจพิจารณานำทฤษฎี POS มาประยุกต์ใช้ในการให้การสนับสนุนจากองค์กรสำหรับพนักงาน เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังนี้

- 1) มีการสนับสนุนในด้านข้อมูล อุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ
- 2) มีการจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน ทั้งในด้าน Hard Skills และ Soft Skills เพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- 3) มีการวางเป้าหมายและให้การสนับสนุนโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจขององค์กรในการเติบโตของพนักงาน
- 4) มีการใส่ใจ สอบถามความเป็นอยู่ของพนักงาน เพื่อให้ความช่วยเหลือ และพัฒนาความเป็นอยู่ของพนักงานให้ดีขึ้น ทั้งในด้านของการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- 5) มีการสื่อสารเพื่อแสดงถึงความภาคภูมิใจขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ในการทำงานต่างๆที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความเอาใจใส่ขององค์กร

5.2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT มากที่สุดเป็นลำดับที่สาม โดยส่งผลในทิศทางลบหรือทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ หากพนักงานมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในระดับต่ำ จะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานมีโอกาสมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสำหรับปัจจัยนี้เป็นลำดับถัดมา เพื่อหลีกเลี่ยงการอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น จากผลการศึกษาที่พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานว่าได้รับการสนับสนุนต่อความกังวลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด (Burke, Borucki & Hurley, 1992) โดยพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน (Qaisar, Shahid, Bano, Fawad & Afzal, 2019) และการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มหรือลดความตั้งใจในการลาออก (Kalidass & Bahron, 2015; Alkhateri, Abuelhassan, Khalifa, Nusari & Ameen, 2018; Arici, 2018) ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณานำการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานกับหัวหน้างาน เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังนี้

- 1) หัวหน้างานควรมีการจัดสรรเวลาให้กับพนักงาน เพื่อรับฟังและให้คำปรึกษา เมื่อพนักงานพบปัญหาต่างๆในการทำงาน
- 2) หัวหน้างานมีการเปิดใจรับฟังปัญหา และเคารพความคิดเห็นอย่างเป็นทางการกับพนักงานทุกคนที่อยู่ภายใต้การดูแลอย่างเท่าเทียมกัน
- 3) หัวหน้างานมีการให้การสนับสนุน และให้ข้อเสนอแนะแก่พนักงานในมุมมองเชิงบวก เพื่อแสดงถึงความหวังอย่างจริงจัง และความเอาใจใส่ที่มีต่อพนักงาน
- 4) หัวหน้างานควรมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนพนักงานอย่างทันท่วงที เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน
- 5) หัวหน้างานมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแสดงถึงความห่วงใยและความเอาใจใส่ที่มีต่อการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

5.2.4 ความยืดหยุ่นในการทำงาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT มากเป็นลำดับที่สี่ โดยส่งผลในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง จะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานมีโอกาสน้อยขึ้นเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสำหรับปัจจัยนี้เป็นลำดับ

ถัดมา เพื่อหลีกเลี่ยงการอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น จากการศึกษาของ Allvin et al. (2011) พบว่า ปัจจุบันพนักงานได้รับการคาดหวังจากองค์กร ให้มีการบริหารจัดการและวางแผนงานการทำงานของตนเอง เช่น ในการจัดเตรียมเวลา ซึ่งจะไม่ถูกกำหนดโดยองค์กรอีกต่อไป นอกจากนี้ ยังมี การเปลี่ยนแปลงจากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ตรงตามมาตรฐาน ไปเป็นการมุ่งเน้นที่เป้าหมายและ ผลงานแทน ซึ่งจะทำให้เกิดความยืดหยุ่นเกี่ยวกับวิธีการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มความ รับผิดชอบของพนักงานในการควบคุมงานด้วยตนเอง ซึ่งพนักงานจะได้รับอำนาจในการตัดสินใจ สิ่งต่างๆมากขึ้น อย่างไรก็ตามมีทางเลือกที่เพิ่มมากขึ้นอาจไม่เป็นประโยชน์เสมอไป ดังที่ Schwartz (2016) กล่าวไว้ว่า ทางเลือกที่หลากหลายสามารถทำให้ผู้คนมีภาระที่หนักเกินไป และเป็นการ เสียเวลาและพลังงานที่ควรจะใช้ในการทุ่มเทให้กับเรื่องอื่นๆ ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณาถึง นโยบายของความยืดหยุ่นในการทำงานสำหรับพนักงาน เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังนี้

- 1) มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน สำหรับการทำงานของ พนักงานในองค์กร เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ
- 2) มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของงานต่างๆให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงาน สามารถจัดลำดับการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
- 3) มีการติดตามความคืบหน้าในการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบ ถึงสถานะ และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ซึ่งจะสามารถช่วยเหลือ พนักงานได้อย่างทันที่
- 4) มีการกำหนดวัน และชั่วโมงในการทำงานของพนักงาน ให้มีความชัดเจน เพื่อให้ พนักงานสามารถวางแผนในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ดีผลการศึกษาของปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน และการตัดสินใจ ลาออก ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกนั้น อาจเกิดจาก Suppression Effect (Hair et al., 2010) ดังนั้นจึง ความนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ด้วยความระมัดระวัง

5.2.5 ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT มากเป็นลำดับที่ห้า โดยส่งผลในทิศทางลบหรือทิศทาง ตรงกันข้าม กล่าวคือ หากพนักงานมีความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงานต่ำ จะส่งผลให้อัตราการลาออก ของพนักงานมีโอกาสเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสำหรับปัจจัยนี้ เป็นลำดับถัดมา เพื่อหลีกเลี่ยงการอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น โดยปัจจุบันพบว่า พนักงาน

จำนวนมากในองค์กรต้องเผชิญกับการทำงานที่ยืดหยุ่นในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น เช่น การทำงานทางไกล (Di Martino & Wirth, 1990) อีกทั้งจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้รูปแบบในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างรวดเร็วในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมา ซึ่งส่งผลให้พนักงาน สายงานอาชีพ IT มีความต้องการความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน เนื่องจากจะทำให้พนักงานสามารถลดระยะเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ทำงาน และสามารถจัดสรรเวลาในการทำสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณาถึงนโยบายของความยืดหยุ่นในสถานที่ทำงานสำหรับพนักงาน เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังนี้

- 1) มีการพิจารณาให้พนักงานสามารถเลือกทำงานจากที่บ้านได้ (Work from Home) สำหรับตำแหน่งงานที่ไม่มีความจำเป็นในการทำงานที่ Office
- 2) มีการพิจารณาให้พนักงานสามารถเลือกทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ (Work from Anywhere) สำหรับตำแหน่งงานที่ไม่มีความจำเป็นในการทำงานที่ Office
- 3) มีการกำหนดรูปแบบของสถานที่ในการทำงานเป็นแบบ Hybrid เช่น อาจมีการกำหนดให้พนักงานเข้ามาทำงานที่ Office 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และวันอื่นๆ พนักงานสามารถเลือกทำงานจากสถานที่ใดก็ได้ เพื่อเป็นการสร้างความสมดุลในการทำงานให้กับพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการรักษาความสัมพันธ์ของพนักงานกับเพื่อนร่วมงานและองค์กรได้อีกด้วย

5.2.6 โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT เป็นลำดับที่หก โดยส่งผลในทิศทางลบหรือทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ หากพนักงานมีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อย จะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานมีโอกาสมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสำหรับปัจจัยนี้เป็นลำดับถัดมาเพื่อหลีกเลี่ยงการอัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น Weng & Hu (2009) และ Weng & McElroy (2012) ได้สรุปไว้ว่า การเติบโตของอาชีพ สามารถแบ่งได้เป็นสามด้าน ประกอบไปด้วย ความก้าวหน้าของเป้าหมายในอาชีพ การพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ และความเร็วในการเลื่อนตำแหน่งและการเติบโตของค่าตอบแทน จากข้อมูลดังกล่าว ผู้บริหารอาจนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสร้าง โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้

พนักงานพยายามที่จะพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง และจะสามารถช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) มีการวางแผนโครงสร้างองค์กรที่สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานเติบโตในสายงานต่างๆได้ ทั้งในด้านของตำแหน่งงาน และตำแหน่งองค์กร
- 2) มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพ และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต
- 3) มีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่ง และการเติบโตของค่าตอบแทน ที่มีความชัดเจน ยุติธรรม และเหมาะสม เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงเป้าหมายในแต่ละปีของตนเอง รวมถึงสิ่งที่จะได้รับหากสามารถบรรลุเป้าหมายได้
- 4) มีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ถึงโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองในองค์กร เพื่อจะทำให้พนักงานรับรู้ถึงการได้รับโอกาสในการเติบโต และเป็นการสร้างแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่คาดหวังไว้

5.2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT เป็นลำดับที่เจ็ด โดยส่งผลในทิศทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากพนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับที่ดี จะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานมีโอกาสน้อยลง ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญสำหรับปัจจัยนี้เป็นลำดับถัดมา เพื่อหลีกเลี่ยงการอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากปัจจุบันพนักงาน IT ส่วนใหญ่จะมีการทำงานแบบ Work from home ซึ่งอาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานลดน้อยลง อันเนื่องมาจากการไม่ได้พบปะในสถานที่ทำงาน หรือการสังสรรค์หลังจากการทำงานเสร็จในแต่ละวัน ซึ่งอาจทำให้พนักงานมีความเคยชินกับการไม่ต้องมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยหากมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี อาจส่งผลถึงความลำบากในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ ดังนั้นผู้บริหารอาจพิจารณาถึงการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ได้ดังนี้

- 1) มีการปรับโครงสร้างของทีมในการทำงาน โดยหลีกเลี่ยงให้พนักงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานร่วมกัน เพื่อช่วยลดความลำบากใจในการทำงานร่วมกัน หรืออาจช่วยลดการเปรียบเทียบในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นได้

2) มีการจัดกิจกรรมให้พนักงาน ได้ทำความรู้จักเพื่อนร่วมงาน ที่มาจากสายงานที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการเปิดมุมมองใหม่ๆ ในการทำงาน อีกทั้งยังอาจช่วยลดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน จากได้ทำความรู้จักเพื่อนใหม่เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการตัดสินใจลาออก ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกนั้น อาจเกิดจาก Suppression Effect (Hair et al., 2010) ดังนั้นจึงความนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ด้วยความระมัดระวัง

นอกจากนี้ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีสามปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในสายงานอาชีพ IT ได้แก่ ความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความผูกพันต่องาน ซึ่งผู้บริหารอาจไม่ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสามนี้มากนัก เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมิได้ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ผู้วิจัยเลือกสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทในสายงานอาชีพ IT ซึ่งอาจไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรอาชีพอื่นๆ และประชากรในทุกๆ อุตสาหกรรมได้ ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมถึงพนักงานในสายงานอาชีพอื่นๆ ในทุกๆ อุตสาหกรรม และทุกๆ ห่วงอุตสาหกรรม โดยการเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มาจากอาชีพที่ต้องการศึกษา และจากอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ตรงตามเป้าหมายของการวิจัย และมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าค่า $R^2 = 0.5$ หรือแสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ 50.0% กล่าวคือ ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังไม่สามารถศึกษาตัวแปรที่ครอบคลุมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมถึงตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกมากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร (ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์ สมศรี, 2561; วรินทร์ การเดิม, 2563) ด้านลักษณะงาน (สุชาดา สงวนพรรค, 2563; ชมนวรรณ มุสิก, 2560; วรรณชิตา ด้านชนวานิช และคณะ, 2562; พรพล สุวรรณทัต, 2560 และ วราลี สงอารีย์กุล, 2558) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สุชาดา สงวนพรรค, 2563; ดาวเดือน โลहितปุระ และ ชัยวัฒน์

สมศรี, 2561) และด้านความยุติธรรม (ชนวรรณ มุสิก, 2560) เพื่อให้สามารถอธิบายถึงการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในสายงานอาชีพ IT ให้มีครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยมีข้อจำกัด คือ ผลการวิจัยนี้เป็นเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลาใดช่วงเวลานั้นเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรได้อย่างชัดเจน ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรออกแบบการวิจัยให้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ซึ่งจะทำได้ติดตามผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้อย่างชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในยุคสมัยปัจจุบัน

4. การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยมีข้อจำกัดที่ควรคำนึงถึงคือ อาจไม่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมดได้ โดยอาจไม่สามารถครอบคลุมได้ในทุกๆอุตสาหกรรมที่มีพนักงานสายงานอาชีพ IT ทำงานอยู่ และไม่ครอบคลุมถึงระดับตำแหน่งของพนักงานในบริษัท ที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป จึงควรใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยเป็นวิธีที่ทำให้ประชากรในทุกๆอุตสาหกรรม และทุกระดับตำแหน่ง ถูกกำหนดโควต้าให้ทั่วถึงในการนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ยังสามารถใช้ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นโควต้าในการกำหนดกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมได้ ซึ่งจะทำการศึกษามีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานตามแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัย จึงมีข้อจำกัดในการเข้าใจถึงกระบวนการอย่างละเอียดในเชิงลึกของปัจจัยต่างๆ ในแต่ละสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่พร้อมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการถามคำถามปลายเปิดทั้งทำไว้ในรูปแบบสอบถาม เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุอย่างละเอียดในเชิงลึกของปัจจัยต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการช่วยค้นคว้าหาปัจจัยใหม่ๆ ที่จะส่งผลให้พนักงานในสายงานอาชีพ IT ตัดสินใจลาออก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ทำงานวิจัยในการแปลผลการศึกษาให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กสิณ วิตะกุล. (2562). *ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทอาหารแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กิตติเชษฐ์ ปะทีปพรศักดิ์, และ ปิยนุช เวทย์วิวัฒน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย. *Proceedings of 55th Kasetsart University Annual Conference: Science and Genetic Engineering, Architecture and Engineering, Agro-Industry, Natural Resources and Environment*, 55, 500-506.
- ดาวเดือน โลहितประ, และ ชัยวัฒน์ สมศรี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 28(1), 168-178.
- ชนพร เบญจาทิกุล. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธมนวรรณ มุสิก. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของผู้สอบบัญชีกลุ่มวัยมิลเลนเนียล*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชพิชชา งามญาณ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปีติพร แสงชัย. (2563). *ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่น ของพนักงานองค์กรเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นเจนเนอเรชั่น X และ Y*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.

- พชรรัตน์ อุ่ทอง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพล สุวรรณทัต. (2560). *สาเหตุที่ทำให้พนักงานในส่วนของการท่องเที่ยวภาคตัดสินใจลาออก*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล. (2564). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภทร พิทักษ์สัจจวงศ์, ณัฐคนัย ตั้งกิจโสภณ, และ ศรีรินทร์ ชันดีวัฒนะกุล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด*. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*, 16(1), 114-126.
- มานะชัย สาอุตม. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคาร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธาวิ สายัญญ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณชิตา คำนวนานิช, พรพิชชา ซาคริยานุปกฤต, ธิดิวุฒิ เอื้อหิรัญกิตติ, ทรรศิริ อนุกุลวงษ์, และ พุฒิพัฒน์ ทวีวัชรพัฒน์. (2562). *ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชันวาย*. *Proceedings of 57th Kasetsart University Annual Conference: Education, Economics and Business Administration, Humanities and Social Sciences*, 57, 230-238.
- ววรรษพร อากาศแจ้ง. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของคนเก่งในระบบราชการ*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วราลี สง่าอารีรักษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา กรณีศึกษา บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรินทร์ การเดิม. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานสายงานวิศวกรรม : กรณีศึกษาหน่วยงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- สุชาดา สงวนพรรค. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ Generation Z ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรพิน การะกูด. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชน*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญญูรี ดุ้ยแมน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ : กรณีศึกษา กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Abeysekera, R. (2007). The Impact of Human Resource Management Practices on Marketing Executive Turnover of Leasing Companies in Sri Lanka. *Contemporary Management Research*, 3(3), 233-252.
- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Alkhateri, A. S., Abuelhassan, A. E., Khalifa, G. S., Nusari, M., & Ameen, A. (2018). The Impact of Perceived Supervisor Support on Employees Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction and Affective Organizational Commitment. *International Business Management*, 12(7), 477-492.
- Allvin, M., Aronsson, G., Hagström, T., Johansson, G., & Lundberg, U. (2011). *Work without boundaries: Psychological perspectives on the new working life*. Wiley-Blackwell.
- Andrews, M. C., & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among Organizational Politics, Justice, and Support. *Journal of Organizational Behaviour*, 22(4), 347-366.
- Arici, H. (2018). Perceived supervisor support and turnover intention: moderating effect of authentic leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(7), 899-913.
- Arthur, M. B., Hall, D. T., & Lawrence, B. S. (1989). *Handbook of Career Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.
- Batt, R., & Valcour, P. M. (2003). Human resources practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover. *Industrial Relations: A Journal of Economy & Society*, 42(2), 189-220.
- Bentler, P. M., & Chou, C. (1987). Practical Issues in Structural Modeling. *Sociological Methods and Research*, 16, 78-117.
- Bluedorn, A. C. (1982). The theories of turnover: Causes, effects, and meaning. *Research in the Sociology of Organizations*, 1(1), 75-128.
- Booz. (2018). *These 3 industries have the highest talent turnover rates*. Retrieved October 14, 2022, from LinkedIn: <https://www.linkedin.com/business/talent/blog/talent-strategy/industries-with-the-highest-turnover-rates>
- Borteyrou, X., & Paillard, E. (2014). Burnout et maltraitance chez le personnel soignant en gérontopsychiatrie [Burnout and elder abuse among nursing aides working in the area of psychogeriatrics]. *NPG Neurologie - Psychiatrie - Gériatrie*, 14(81), 169-174.
- Brandmeir, K. D., & Baloglu, S. (2004). Linking Employee Turnover to Casino Restaurant Performance. *Journal of Foodservice Business Research*, 7, 25-39.
- Burke, M. J., Borucki, C. C., & Hurley, A. E. (1992). Reconceptualizing psychological climate in a retail service environment: A multiple-stakeholder perspective. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 717-729.
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 3, 349-375.
- Castells, M. (2010). Globalisation, Networking, Urbanisation: Reflections on the Spatial Dynamics of the Information Age. *Urban Studies*, 47(13), 2737-2745.
- Chen, Z., Wakabayashi, M., & Takeuchi, N. (2004). A comparative study of organizational context factors for managerial career progress: Focusing on Chinese state-owned, Sino-foreign

- joint venture and Japanese corporations. *The International Journal of Human Resource Management*, 15(4-5), 750-774.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout. Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications.
- Chiang, C., & Jang, S. (2008). An expectancy theory model for hotel employee motivation. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 313-322.
- Cliffe, T., Beinart, H., & Cooper, M. (2014). Development and Validation of a Short Version of the Supervisory Relationship Questionnaire. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 23(1).
- Cochran, W. (1963). *Sampling Technique. 2nd Edition*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Conger, A. J. (1974). A revised definition for suppressor variables: A guide to their identification and interpretation. *Educational and Psychological Measurement*, 34(1), 35-46.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cropanzano, R., Howes, J. C., Grandey, A. A., & Toth, P. (1997). The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, and Stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- Dagot, L., & Perié, O. (2014). Burnout and Emotional Dissonance in Care Activity in Call Center. *Le travail humain*, 77(2), 155-175.
- Daniels, L., & McCarragher, L. (2000). *The Work-Life Manual*. London: Industrial Society.
- Day, D. V., & Bedeian, A. G. (1991). Predicting job performance across organizations: The interaction of work orientation and psychological climate. *Journal of Management*, 17(3), 589-600.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: A New Way of Working and Living. *International Labour Review*, 129(5), 529-554.

- Dupre, K. E., & Day, A. L. (2007). The Effects of Supportive Management and Job Quality on the Turnover Intentions and Health of Military Personnel. *Human Resource Management, 46*, 185-201.
- Eisenberger, R., & et al. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues, 30*, 159-165.
- Gaertner, K. N., & Nollen, S. D. (1992). Turnover intentions and desire among executives. *Human Relations, 45*(5), 447–465.
- Gartner. (2022). *Gartner Survey Finds Only 29% of IT Workers Have High Intent to Stay With Current Employer*. Retrieved October 14, 2022, from Gartner: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-03-09-gartner-survey-finds-only-29-percent-of-tech-workers-have-high-intent-to-stay-with-current-employer>
- Graen, G. B., Chun, H., Dharwadkar, R., Grewal, R., & Wakabayashi, M. (1997). Predicting speed of managerial advancement over 23 years using a parametric duration analysis: A test of early leader-member exchange, early job performance, early career success, and university prestige. *Best Papers Proceedings: Making Global Partnerships Work, Presented for Association of Japanese Business Studies, 10*, 75-89.
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75*(5), 561-568.
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. NJ: Pearson Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). New York: Pearson.
- Hendrie, J. (2004). A review of a multiple retailer's labour turnover. *International Journal of Retail & Distribution Management, 32*(9), 434-441.
- Huseman, R. C., & Hatfield, J. D. (1990). Equity theory and the managerial matrix. *Training & Development Journal, 44*(4), 98-102.

- Huseman, R. C., Hatfield, J. D., & Miles, E. W. (1987). A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *The Academy of Management Review*, 12(2), 222-234.
- Jans, N. A. (1989). Organizational commitment, career factors and career/life stage. *Journal of Organizational Behavior*, 10(3), 247-266.
- Kalidass, A., & Bahron, A. (2015). The Relationship between Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Employee Turnover Intention. *International Journal of Business Administration*, 6(5), 82-89.
- Lawler, E. E. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness: A Psychological View*. New York: McGraw-Hill.
- Lawler, E. E. (1990). *Strategic pay: Aligning organizational strategies and pay systems*. Jossey-Bass/Wiley.
- Lheureux, F., Truchot, D., & Borteyrou, X. (2016). Suicidal tendency, physical health problems and addictive behaviours among general practitioners: their relationship with burnout. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 30(2), 173-192.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F., & Sirola, W. (1998). Explaining nursing turnover intent: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment? *Journal of Organizational Behavior*, 19(3), 305-320.
- Maslach, C. (1976). Burn-Out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. Mountain View, CA: CPP, Inc.
- McMillan, R. (1997). *Customer Satisfaction and Organizational Support for Service Providers*. Gainesville: University of Florida.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.

- Midler, C. (1995). "Projectification" of the firm: The renault case. *Scandinavian Journal of Management*, 11(4), 363-375.
- Milkovich, G., & Newman, J. (2008). *Compensation*. McGraw-Hill Education.
- Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2001). The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: Foundations for a comprehensive theory of attachment. *Research in Organizational Behavior*, 23, 189-246.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7(1), 111-116.
- Morrell, K., Clarke, J., & Wilkinson, A. (2001). Unweaving Leaving: The Use of Models in the Management of Employee Turnover. *International Journal of Management Reviews*, 3(3), 219-244.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P., & Henagan, S. C. (2005). A Relational Perspective on Turnover: Examining Structural, Attitudinal, and Behavioral Predictors. *The Academy of Management Journal*, 48(4), 607-618.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee - Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- NexusTek. (2022). *The Great Resignation and IT Employees: Where Do Things Stand Today?* Retrieved October 14, 2022, from NexusTek: <https://www.nexustek.com/blog/the-great-resignation-and-it-employees-where-do-things-stand-today/>
- Ng, T. W., & Sorensen, K. L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: A meta-analysis. *Group & Organization Management*, 33(3), 243-268.
- Ngamkroekjoti, C., Ounprechavanit, P., & Kijboonchoo, T. (2012). Determinant Factors of Turnover Intention: A case study of Air Conditioning Company in Bangkok, Thailand. *International Conference on Trade, Tourism and Management (ICTTM'2012)*. Bangkok.

- Nicolas, P. C., Desrumaux, P., Séguin, M., & Beauchamp, G. (2016). Environnement de travail, symptômes dépressifs et sentiment de désespoir: Étude auprès de salariés [Work environment, depressive symptoms and hopelessness: A study among employees]. *Le Travail Humain: A Bilingual and Multi-Disciplinary Journal in Human Factors*, 79(2), 125-146.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pedhazur, E. J. (1982). *Multiple regressions in behavioral research* (2 ed.). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1965). Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological bulletin*, 64(1), 23.
- Prem, R., Kubicek, B., Uhlig, L., Baumgartner, V., & Korunka, C. (2021). Development and Initial Validation of a Scale to Measure Cognitive Demands of Flexible Work. *Front. Psychol.*, 12.
- Price, L. J. (1977). *The study of Turnover*. Iowa: Iowa State University Press.
- Qaisar, D., Shahid, F., Bano, S., Fawad, A. H., & Afzal, H. A. (2019). Supervision support and turnover intension: Impact of employee's training in banking sector of Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 8(1), 121-132.
- Ragins, B. R., & Sundstrom, E. (1989). Gender and power in organizations: A longitudinal perspective. *Psychological Bulletin*, 105(1), 51-88.
- Richard, O. C., Boncoeur, O. D., Chen, H., & Ford, D. L. (2020). Supervisor Abuse Effects on Subordinate Turnover Intentions and Subsequent Interpersonal Aggression: The Role of Power-Distance Orientation and Perceived Human Resource Support Climate. *Journal of Business Ethics, Springer*, 164(3), 549-563.
- Roodt, G. (2004). *Turnover intentions*. Johannesburg, South Africa: Unpublished Document, University of Johannesburg.
- Ryan, T., & Sagas, M. (2009). Relationships between pay satisfaction, work-family conflict, and coaching turnover intentions. *Team Performance Management*, 15(3), 128-140.

- Sakurai, K., & Jex, S. M. (2012). Coworker Incivility and Incivility Targets' Work Effort and Counterproductive Work Behaviors: The Moderating Role of Supervisor Social Support. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*(2), 150-161.
- Sargent, L., & Terry, D. (2000). The Moderating Role of Social Support in Karasek's Job Strain Model. *Work and Stress, 14*(3), 245-261.
- Sayles, L. R., & Strauss, G. (1977). *Managing Human Resources*. Atlantic City: Prentice-Hill.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *UWES-Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual*. Utrecht: Unpublished Manuscript, Department of Psychology, Utrecht University.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies, 3*, 71-92.
- Schwartz, M. S. (2016). Ethical Decision-Making Theory: An Integrated Approach. *Journal of Business Ethics, 139*, 755-776.
- Silverman. (2020). *Retail Sector Wages Are Rising Due to Higher Employee Turnover and e-Commerce Demand*. Retrieved October 14, 2022, from AON: <https://humancapital.aon.com/insights/articles/2020/retail-sector-wages-are-rising-due-to-higher-employee-turnover-and-e-commerce-demand>
- Singh, N. N., Lancioni, G. E., Karazsia, B. T., Myers, R. E., Kim, E., Chan, J., . . . Janson, M. (2019). Surfing the Urge: An informal mindfulness practice for the self-management of aggression by adolescents with autism spectrum disorder. *Journal of Contextual Behavioral Science, 12*, 170-177.
- Soon, A., Quazi, H., Tay, C., & Kelly, K. (2005). *Studies on the Impact of Work-Life Initiatives on Employee & Firm Performance*. Executive Report for Public release.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior* (5 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Super, D. E. (1980). A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. *Journal of Vocational Behavior, 16*, 282-298.

- Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2018). The Relationship of Service Providers' Perceptions of Service Climate to Guest Satisfaction, Return Intentions, and Firm Performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 59(4), 390-396.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics* (4 ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- TalentLMS. (2021). *Survey: Retaining tech employees in the era of The Great Resignation*. Retrieved October 14, 2022, from TalentLMS: <https://www.talentlms.com/tech-employees-great-resignation-statistics>
- Taylor, S. L., & Robert, M. C. (1998). Reducing Turnover in Public Accounting Firms: An Internal Marketing Strategy. *Journal of Professional Services Marketing*, 17(2), 135-157.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tharenou, P. (1999). Is there a link between family structures and women's and men's managerial career advancement? *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 837-863.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15.
- Tian, L., Alizadeh, A. A., Gentles, A. J., & Tibshirani, R. (2014). A Simple Method for Estimating Interactions Between a Treatment and a Large Number of Covariates. *Journal of the American Statistical Association*, 109(508), 1517-1532.
- Tinsley, H. E., & Tinsley, D. J. (1987). Uses of Factor Analysis in Counseling Psychology Research. *Journal of Counseling Psychology*, 34, 414-424.
- Tracey, J. B., & Hinkin, T. R. (2008). Contextual Factors and Cost Profiles Associated with Employee Turnover. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(1), 12-27.
- Uhl-Bien, M., Graen, G. B., & Scandura, T. A. (2000). Implications of leader-member exchange (LMX) for strategic human resource management systems: Relationships as social

- capital for competitive advantage. *Research in Personnel and Human Resources Management, 18*, 137-185.
- Ut Lon, I. (2011). *Literature Review on Turnover - To Better Understand the Situation in Macau*. (Professional Paper). University of Nevada.
- Van Veldhoven, M., & Dorenbosch, L. W. (2008). Age, proactivity and career development. *Career Development International, 13*(2), 112-131.
- Vandenberg, R. J., & Nelson, J. B. (1999). Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior? *Human Relations, 52*(10), 1313–1336.
- Weng, Q., & Hu, B. (2009). The Structure of Employee Career Growth and Its Effect on Turnover Intention. *Industrial Engineering and Management, 14*, 14-21.
- Weng, Q., & McElroy, J. C. (2012). Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior, 80*(2), 256-265.
- Woods, R. H., & Macaulay, J. F. (1989). R for Turnover: Retention Programs that Work. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 30*(1), 78-90.
- Xu, X. F., Che, H. S., Lin, X. H., & Zhang, J. M. (2005). About the organizational support theory. *Psychological Science, 34*(1), 130-132.
- Yasbek, P. (2004). *The Business Case for Firm-level Work-life Balance Policies: A Review of the Literature*. Retrieved October 28, 2022, from WorkLife: [http:// www.worklife.govt.nz](http://www.worklife.govt.nz)



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT

โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละบุคคลจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ และจะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลภาพรวมเท่านั้น ทั้งนี้จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ของงานวิจัย และขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจลาออก

คำถามคัดกรอง: ปัจจุบันคุณเป็นพนักงานบริษัท ในสายงานอาชีพ IT ใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่ (จบการทำแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของคุณ

1. เพศ

- ชาย หญิง
 LGBTQ

2. อายุ

- น้อยกว่า 22 ปี 22-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 25,000 บาท 25,000-50,000 บาท
 50,001-75,000 บาท 75,001-100,000 บาท
 100,001-150,000 บาท สูงกว่า 150,000 บาท

5. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี
 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

โดยกำหนดให้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
1	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของคุณ					
2	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
3	บริษัทของคุณมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี					
4	คุณพอใจในกระบวนการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนของพนักงาน					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
1	นโยบายการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทมีความยุติธรรมและเหมาะสม					
2	การทำงานในบริษัทของคุณมีโอกาสมากกว่าที่อื่น					
3	คุณคิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
4	คุณมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความผูกพันต่องาน						
1	เวลาจะผ่านไปอย่างรวดเร็วเมื่อคุณทำงาน					
2	คุณรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน					
3	คุณลืมทุกอย่างที่อยู่รอบตัวขณะทำงาน					
4	คุณรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ					
5	คุณอุทิศตนเองให้กับงาน					
6	การเอาตนเองออกจากงานเป็นเรื่องยากสำหรับคุณ					
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร						
1	บริษัทภาคภูมิใจในความสำเร็จของคุณ					
2	บริษัทดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ที่ดีของคุณ					
3	บริษัทให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของคุณ ในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี					
4	บริษัทพิจารณาถึงเป้าหมายและคุณค่าของคุณอย่างจริงจัง					
5	บริษัทยินดีที่จะช่วยเหลือ หากคุณต้องการความช่วยเหลือพิเศษ					

ข้อ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
1	หัวหน้างานเคารพความคิดเห็นของคุณ					
2	หัวหน้างานให้ข้อเสนอแนะแก่คุณในมุมมองเชิงบวก					
3	หัวหน้างานมีความกระตือรือร้นที่จะสนับสนุนคุณ					
4	คุณมีความสบายใจที่จะขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆกับหัวหน้างาน					
5	หัวหน้างานไม่ตัดสิน/ไม่มีอคติต่อคุณในการให้คำปรึกษา					
6	หัวหน้างานเปิดใจรับฟังคุณในการให้คำปรึกษา					
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1	คุณและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
2	คุณสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
3	คุณรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
4	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้คุณเกิดกำลังใจในการทำงาน					
5	เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อคุณต้องการ					
6	คุณชอบที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
	ด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน					
1	คุณสามารถจัดเรียงลำดับในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
2	คุณสามารถติดตามความคืบหน้าในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
3	คุณสามารถกำหนดวันในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
4	คุณสามารถกำหนดชั่วโมงของการทำงานในแต่ละวันได้ด้วยตนเอง					
5	บริษัทอนุญาตให้คุณทำงานจากที่บ้านได้					
6	บริษัทอนุญาตให้คุณทำงานจากสถานที่ใดก็ได้					

ข้อ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความไม่สมดุลในการทำงานและชีวิตส่วนตัว						
1	ในแต่ละสัปดาห์ คุณไม่ค่อยมีเวลาพบปะกับเพื่อน/พักผ่อนกับครอบครัว					
2	คุณมักจะทำงานนอกเวลา/วันหยุด เพื่อจะจัดการกับงานโดยไม่ถูกรบกวน					
3	การพักผ่อน/การไม่นึกถึงเรื่องงาน เป็นเรื่องยากสำหรับคุณ					
4	คุณกังวลว่าความเครียดจากงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของคุณ					
5	ความเครียดหรือการทำงานเป็นเวลานานๆของคุณ ส่งผลกระทบต่อสัมพันธ์ภาพในครอบครัว					
6	การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก/กิจกรรม เพื่อรักษาและสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นเรื่องยากสำหรับคุณ					
7	คุณอยากลดชั่วโมงการทำงานและความเครียดลง แต่ยังไม่สามารถทำได้					
ด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน						
1	คุณรู้สึกจิตใจเหนื่อยล้ากับงานที่ทำอยู่					
2	คุณรู้สึกหมดแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน					
3	คุณรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อตื่นนอน และการเข้างานในแต่ละวัน					
4	การทำงานกับผู้คนทั้งวันทำให้คุณรู้สึกเครียด					
5	คุณรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงานที่ทำอยู่					
6	คุณรู้สึกท้อแท้กับงานที่ทำอยู่					
7	คุณรู้สึกว่ากำลังทำงานที่หนักเกินไป					
8	คุณรู้สึกหมดความอดทนกับงานที่ทำอยู่					

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจลาออก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณ

โดยกำหนดให้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	การตัดสินใจลาออก	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	คุณมีความคิดที่จะลาออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง					
2	คุณมองหาโอกาสการทำงานใหม่ๆ ในบริษัทอื่นอยู่บ่อยครั้ง					
3	คุณผิดหวังเมื่อไม่ได้รับโอกาสในการบรรลุเป้าหมายของตนเองอยู่บ่อยครั้ง					
4	คุณใฝ่ฝันที่จะได้งานใหม่ที่ตรงกับความต้องการอยู่บ่อยครั้ง					
5	คุณมีแนวโน้มที่จะตอบรับงานใหม่ที่ได้รับค่าตอบแทนในระดับเดียวกันกับปัจจุบัน					
6	คุณกำลังจะลาออกจากงานในเร็ววันนี้					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ช่วยสละเวลาทำแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้