

ปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ
ของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้

Technology Factors Affecting Turnover Intentions before Retirement Age of the
Revenue Officers in Southern Thailand

สุพรรณษา เกศรินทร์

บทคัดย่อ

รายงานการค้นคว้าอิสระและบทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการลาออกก่อนเกษียณอายุราชการของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ 2) ศึกษาปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) ปัญหาการลาออกก่อนเกษียณอายุราชการของข้าราชการสรรพากรภาคใต้ ระดับความเห็นของการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรภาคใต้ จำนวน 4 ด้าน 1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ($r = -0.94$, $p\text{-value} = 0.085$) 2. ความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ($r = -0.029$, $p\text{-value} = 0.596$) 3. ทักษะของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ($r = -0.046$, $p\text{-value} = 0.396$) 4. พฤติกรรมของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.122$, $p\text{-value} = 0.025$) กล่าวคือ หากพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยีมีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลง

คำสำคัญ: ปัจจัยเทคโนโลยี , ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

ABSTRACT

This independent study report and research article were aimed 1) to examine the problems on turnover before the retirement age of the Revenue Officers in Southern Thailand, 2) to explore technology factors that have affected the turnover intentions before the retirement age of the Revenue Officers in Southern Thailand. This is a quantitative method. The samples included 340 persons. The questionnaire was used as a research instrument.

The results showed as follows: 1) problems on turnover before the retirement age of the Revenue Officers in Southern Thailand was of the moderate level of opinion, 2) technology factors affecting the turnover intentions before the retirement age of the Revenue Officers in Southern Thailand included four areas; namely, perceived retirement benefits have no relationship with turnover intentions before retirement age ($r = -0.94$, $p\text{-value} = 0.085$), 2. ease of use of technology have no relationship with turnover intentions before retirement age ($r = -0.029$, $p\text{-value} = 0.596$), 3. technology user's attitude have no relationship with turnover intentions before retirement age ($r = -0.046$, $p\text{-value} = 0.396$), and 4. technology user's behavior has a statistically significant relationship with turnover intentions before retirement age ($r = -0.122$, $p\text{-value} = 0.025$), that is, if the technology user's behavior increases, turnover intention decreases consequently.

Keywords : Technology Factors, Turnover Intentions Before Retirement Age

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคลากรซึ่งมีความพร้อมและมีศักยภาพที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นบุคลากรในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เข้ามาช่วยในการที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และมีซึ่งประสิทธิภาพนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้น ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จึงจัดเป็นสิ่งที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง สำหรับใช้ในการบริหารงานเพราะบุคลากรเป็นทั้งฝ่ายจัดหาและบริหารการใช้ทรัพยากรในด้านอื่น ๆ เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็จะได้ตามมาดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ด้วยเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สรรพากรในภาคใต้เองก็ต้องมีการปรับระบบการทำงานเพื่อให้เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จึงมีนโยบายในการก้าวสู่การเป็น D-Court 2020 ส่งผล

ให้บุคลากรในองค์กรมีความจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อให้รองรับการทำงานในยุคดิจิทัล ให้เข้ากับเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เกิดขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กรต่าง ๆ ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการลาออกก่อนเกษียณอายุของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรคือ ข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ จำนวน 340 คน

- ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ มีขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

- ปัจจัยเทคโนโลยี
- ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ
- ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. เพศ | 4. ประสบการณ์ |
| 2. อายุ | 5. รายได้ |
| 3. ระดับการศึกษา | |

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ
2. ปัจจัยเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

คำถามของการวิจัย

1. ปัญหาการลาออกก่อนเกษียณอายุของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ อยู่ในระดับใด

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การยอมรับเทคโนโลยี

อรวรรณ สุขยานี (2558) ได้อธิบายแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 4 ปัจจัย ดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึงระดับซึ่งผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ใช้จะต้องมีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ เช่น รู้สึกสนใจที่จะใช้งานรู้ว่าระบบนั้น ๆ ดีหรือไม่ดีรู้สึกชอบหรือไม่ชอบระบบนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ ความคาดหวังในประสิทธิภาพและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

4) พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี

ความตั้งใจลาออก

Mejia, Balkin, และ Candy (1998) ได้อธิบายความหมายของการลาออกจากงานของพนักงาน ดังนี้

1. การลาออกจากงานโดยความสมัครใจของพนักงาน เกิดขึ้นเมื่อพนักงานตัดสินใจด้วย เหตุผลส่วนตัว หรือเหตุผลที่เกี่ยวกับอาชีพ การตัดสินใจอาจเป็นเพราะพนักงานได้งานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ต้องการเปลี่ยนอาชีพ ต้องการมีเวลาอยู่กับ ครอบครัวพนักงานออกจากงานเนื่องจากความไม่ดึงดูดใจกับ ไม่มีความสุขในงานที่ทำการลาออกจากงานด้วยความสมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การลาออก (Quits) กับการเกษียณอายุ (Retirements)

(1) การลาออก การตัดสินใจลาออกของพนักงานขึ้นอยู่กับพนักงานไม่พอใจในงานที่ทำ และมีทางเลือกที่ดึงดูดใจภายนอกมากกว่าในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานสภาพแวดล้อมหรือ ทั้งสองอย่าง

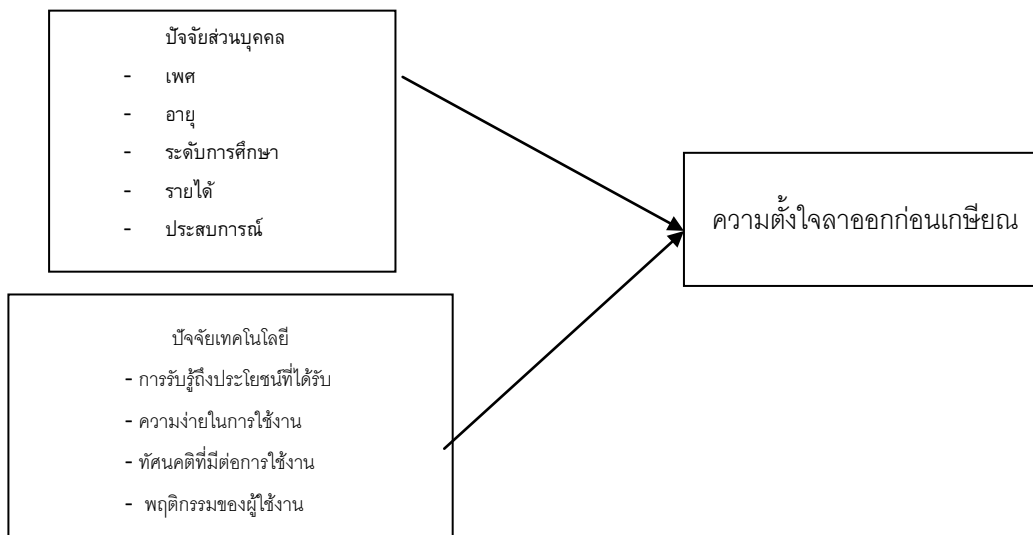
(2) การเกษียณอายุ จะต่างไปจากการลาออกจากงานหลายประการประการแรกการเกษียณอายุเป็นการสิ้นสุดอาชีพของพนักงาน แต่การลาออกจากงานเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ประการที่สองการเกษียณอายุเนื่องมาจากที่พนักงานต้องการได้รับประโยชน์เกื้อกูลในการเกษียณจากองค์กร ซึ่งเป็นรายได้ที่ออมไว้ให้กับพนักงาน และเป็นความมั่นคงทางสังคม พนักงานที่ลาออกจะไม่ได้รับประโยชน์เกื้อกูล

นี้ ประการสุดท้ายองค์กรมีแผนการเกษียณอายุล่วงหน้า พนักงานจึงลาออกจากงานตามแผนเกษียณอายุ

2. การลาออกจากงานที่ไม่ใช่ความสมัครใจการพ้นจากงานประเภทนี้เกิดขึ้นจากการที่ฝ่ายบริหาร หรือองค์กรพิจารณาให้พนักงานลาออกจากงาน เนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจ หรือพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร การลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การไล่ออก (Discharges) และการปลดออกหรือเลิกจ้าง (Layoffs)

(1) การไล่ออก เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายบริหารหรือองค์กรพิจารณาว่าพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้ผลดี หรือถูกไล่ออกเพราะพนักงานประพฤติปฏิบัติที่เสียหายร้ายแรง ทุจริตเสื่อมเสียศีลธรรม เป็นต้น

(2) การปลดออกหรือเลิกจ้างพนักงาน นับเป็นวิธีการที่รุนแรง สาเหตุของการปลดออกจากงาน อาจจะเนื่องจากสภาพแวดล้อม หรือกลยุทธ์ขององค์กรเปลี่ยนไป ทำให้เป็นแรงผลักดันที่ต้องลดกำลังคน การแข่งขันกันรุนแรง การลดการผลิต การเปลี่ยนเทคโนโลยีตลอดจนสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น



3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ ตามกรอบอัตรากำลังของกรมสรรพากร จำนวน 1,962 คน

ในการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) เป็นการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) โดยแจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังข้าราชการ 14 จังหวัด จังหวัดละ 30 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1970)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (โดยกำหนด ค่าความคลาดเคลื่อนให้เท่ากับ 0.5)

จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการคำนวณ จำนวน 1,962 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ สามารถคำนวณกลุ่มประชากรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{1,962}{1 + 1,962 (0.05)^2} \\ &= 332.26 \end{aligned}$$

จากการคำนวณทำให้งานวิจัยครั้งนี้ต้องการกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 333 คน ผู้วิจัยได้ปรับเพิ่มเป็น 340 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการลาออกก่อนเกษียณอายุของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามรูปแบบของ Likert Scales

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีในการออกแบบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามรูปแบบของ Likert Scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น

5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

สร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item of Objective Congruence : IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 – 1.00 ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.97 จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่เป็นข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมมากกว่า 0.7 นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้ว มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

- ปัญหาการลาออกก่อนเกษียณอายุของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.724

- ปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.855

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างกำหนด เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสรรพากรภาคใต้ที่ผู้วิจัยกำหนด ได้มาจากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form โดยส่งแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ไปยังข้าราชการสรรพากรในแต่ละจังหวัด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Science: SPSS) โดยดำเนินการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ทำการวิเคราะห์โดยวิธีหาค่าจำนวน และร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการอธิบายผลข้อมูล ออกเป็น 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความเห็นต่ำมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความเห็นต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

3. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้โดยใช้ Pearson Chi-Square

4. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเทคโนโลยีมีผลต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการภาคใต้โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ

1.2 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4 การวิเคราะห์ด้วย Pearson Chi-Square

2.4 การวิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

4. ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Chi-Square เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก คือ H_0 เมื่อค่า 2-tailed Prob.(P) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก คือ H_0 เมื่อค่า 2-tailed Prob.(P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ผลลัพธ์ดังนี้

แสดงค่า Chi-Square ของปัจจัยส่วนบุคคล

คู่ความสัมพันธ์	Chi-Square	df	P-value
เพศกับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ	16.693	4	0.002
อายุกับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ	31.579	12	0.002
ระดับการศึกษากับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ	6.173	8	0.628
รายได้กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ	19.736	12	0.072
ประสบการณ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ	53.250	16	0.000

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ด้วยค่าสถิติ Chi-Square ผลปรากฏว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากร อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 อายุของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 รายได้ของข้าราชการสรรพากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

ในการศึกษาปัจจัยเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Chi-Square เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก คือ H_0 เมื่อค่า P-value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก คือ H_0 เมื่อค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณและความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ

ปัจจัยเทคโนโลยี	ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(r)	p - value	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	-0.094	0.085	ไม่มีความสัมพันธ์
ความง่ายในการใช้งาน	-0.029	0.596	ไม่มีความสัมพันธ์
ทัศนคติของผู้ใช้งาน	-0.046	0.396	ไม่มีความสัมพันธ์
พฤติกรรมของผู้ใช้งาน	-0.122*	0.025	มีความสัมพันธ์

*ค่าระดับนัยสำคัญ น้อยกว่า 0.05

**ค่าระดับนัยสำคัญ น้อยกว่า 0.01

จากตารางที่ 14 จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยเทคโนโลยี กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.094$, $p\text{-value} = 0.085$)
2. ความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.029$ $p\text{-value} = 0.596$)
3. ทัศนคติของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.046$, $p\text{-value} = 0.396$)
4. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.122$, $p\text{-value} = 0.025$)

อภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้ โดยสามารถอธิบายผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณษา พุ่มพวง ได้ศึกษา ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่แตกต่างกัน

อายุ และประสบการณ์ จากการศึกษาพบว่า อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัช นาคเจือทอง (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออกที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาและรายได้ จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนของข้าราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีความตั้งใจลาออกของพนักงาน

ปัจจัยเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณ จากการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรในภาคใต้
2. ความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน กล่าวคือ หากความง่ายในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลง
3. ทักษะคติของผู้ใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน กล่าวคือ หากทักษะคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยีมีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจลาออกเพิ่มขึ้น
4. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ กับ ความตั้งใจลาออกก่อนเกษียณของข้าราชการสรรพากรใน กล่าวคือ หากพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยีมีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถสร้างข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้ดังนี้

1. ในการลดความตั้งใจลาออก ควรปรับปริมาณงานและค่าตอบแทนให้เหมาะสม เนื่องจากเมื่อคนในองค์กรรู้สึกว่างค์กรอื่นให้ค่าตอบแทนมากกว่าในปริมาณงานที่ใกล้เคียงกันจึงเป็นผลให้มีความรู้สึกอยากลาออกได้
2. เมื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ควรคำนึงความปลอดภัยของข้อมูล การส่งข้อมูลข่าวสาร การเก็บรักษา ควรมีหน่วยงานคอยควบคุมดูแล เพราะให้ข้อมูลไม่มีความปลอดภัย จะเกิดผลเสียกับองค์กรได้

บรรณานุกรม

- ธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์. (2545). เทคนิคการจูงใจพนักงาน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊คส์
- ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร สาย ค ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ณภัช นาคเจือทอง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เฉพาะกรณีข้าราชการ กรมแพทยทหารบก . มหาวิทยาลัย-ศรีปทุมวิทยานิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). "ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ใน ระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของ กรุงเทพมหานคร." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- รายงานประจำปีกรมสรรพากร. (2563)
- วรรษพร อากาศแจ้ง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในระบบราชการ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สโตเรอ. 1966 อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2546. ทฤษฎีและกลยุทธการพัฒนาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ทฤษฎี
- สารรณกมล จันทระโมโน และประสพชัย พูลนนท์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal.
- สำนักงาน ก.พ. (2563). กำลังพลภาครัฐ 2563
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุกิจจา พงษ์สุวรรณ. (2547). การยอมรับของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสถาบันการศึกษาไปสู่คณะ อีเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาติ สวงวรรณ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพ (Generation Z) มหาวิทยาลัยมหิดล
- สุพรษา พุ่มพวง (2559) ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานเอกชนแห่งหนึ่ง เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- สุรพล พะยอมแยม.(2545). ปฏิบัติการทางจิตวิทยาในงานชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สหาย พัฒนาการพิมพ์.
- อรณิชา เต็งณฤทธิศรี.(2563). ทักษะจิตของพนักงานรุ่นใหม่ (Generation Y) ต่อการตัดสินใจทำงานจนถึงเวลาเกษียณอายุในองค์กรรัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล
- อรพรรณ พันธ์อนุสรณ์. (2562). สาเหตุและแนวโน้มของความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทกลุ่มเคมีภัณฑ์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- อรวรรณ สุขยานี. (2558).ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของ บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. งานวิจัยบริหารงานทั่วไปชำนาญการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพ การบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการ เอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3 นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์สไตลิส คอนเวนชัน.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Mobley, H. H. (1982). *Employee Turnover Case Consequences and Control*. Texas: AddisonWesley.
- Park, E., & Kim, K. J. (2014). An integrated adoption model of mobile cloud services: Exploration of key determinants and extension of technology acceptance model. *Journals of Telematics and Informatics*, 31, 376–385.
- Porter, Lyman W . and other. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatrn Technicians." *Journal of Applied Psychology* 59,5 (October 1974)
- Steers, R. M. 1977. Antecedent and outcomes of organization commitment. *Administrative Science Quarterly* 22(1): 46-56.
- Strauss, G. and Sayles, L. R. (1960). *Personnel : The Human Problems of Management*. New Jersey : Prentice-Hall.
- 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.
- Watrous, K. M., Huffman, A. H. & Pritchard, R. D. (2006). When coworkers and managers quit: The effects of turnover and shared values on performance. *Journal of Business and Psychology*,21(1), 103–126.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425–478.