

การพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

สุวรรณ เทพจิต¹ ปรีดา อติวินิจตระการ² และ ทศนาภรณ์ สัตย์เพริศพราย^{3*}

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาอัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากรที่องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ต้องการ 2) ศึกษาสภาพปัจจุบันของรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม และ 3) พัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารบุคคล การบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดการพัฒนาแบบองค์รวม แนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ และรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในสภาพปัจจุบัน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คน และขั้นตอนที่ 3 สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ จำนวน 500 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบที่ 1 อัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน ความรู้และทักษะในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ความรู้และทักษะในการนำซอฟต์แวร์ไปใช้จริงในงาน และคุณลักษณะในการทำงานร่วมกัน ส่วนองค์ประกอบที่ 2 การจัดการบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในสภาพปัจจุบัน มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การประเมินผลและการจัดการคุณภาพบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากร การสรรหาบุคลากร และการวางแผนบุคลากร และสุดท้าย องค์ประกอบที่ 3 รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำ นวัตกรรมเพื่อการจัดการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สมรรถนะการจัดการธุรกิจ การจัดการกลุ่มคนแต่ละรุ่น และการจัดการภายในองค์กร 2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่ามีค่า CMIN/DF เท่ากับ 5.011 มีค่า CFI เท่ากับ .933 มีค่า RMSEA เท่ากับ .090 ซึ่งน้ำหนักขององค์ประกอบมีค่าตั้งแต่ .482 - .990 และมีค่า P-value เท่ากับ .000 แสดงว่าทั้ง 3 องค์ประกอบหลักของรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง ที่พัฒนาได้นั้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การพัฒนาแบบ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การจัดการบุคลากรแบบองค์รวม, องค์กรสมรรถนะสูง

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² อาจารย์พิเศษ ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ นักศึกษาระดับปริญญาเอก ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 6414 5599 อีเมล: tadsana99@hotmail.com



A Development of Holistic People Management Model in Software Industries

Suwattana Thepachit¹ Preeda Attavinijtrakarn² and Tadsanaporn Satpertpry^{3*}

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the identities or characteristics of personnel which required by software enterprises 2) to study the current state of the holistic people management model in software industry and 3) to develop a holistic people management model in software industry to move towards High Performance Organization (HPO). This research utilizes qualitative and quantitative mixed research methods. There are 3 steps in this research process; step 1: Study on the concepts and theories of Human Resource Management, Development Management Models, and High Performance Organization. Step 2: Study the identities or characteristics of personnel and the current situation of the holistic people management model with in-depth interview 9 experts. Step 3: Survey the opinions of 500 software employees, which were random sampling, by using the questionnaire as a research tool. Then analyzed the data by SPSS statistical program using Exploratory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis techniques to developed a holistic people management model. The research found that: 1) The results of EFA found that the holistic people management model need has 3 main factors to move towards HPO: Factor 1: the identities or characteristics of personnel, there are 4 sub-factors: universal skills, knowledge and skills of software development, knowledge and skills of software utilization, and attributes of work collaboration. Factor 2: the people management in the current situation, there are 5 sub-factors: performance management, people development, retention, recruitment, and workforce planning. Factor 3: the holistic people management model, there are 6 sub-factors: leadership, innovation, ICT for management, business performance management, people generations management, and organization management. 2) The results of CFA found that of the minimum discrepancy divided by its degrees of freedom was 5.011, Comparative-fit index was .933, and Root Mean Square Error of Approximation was .090. The Standardized Regression Weights ranged from .482 to .990, and p-value was .000 These results indicate that all factors of the holistic people management model in software industry to focus on HPO have goodness of fit with the empirical data at the .01 level of significance.

Keywords: Model Development, Human Resource Management, Holistic People Management, HPO

¹ Assistant Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Special Instructor, Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Doctoral Degree Student, Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author Tel. +668 6414 5599 e-mail: tadsana99@hotmail.com

1. บทนำ

เนื่องด้วย ธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศไทยเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีมูลค่าตลาดอยู่ในระดับสูง ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลกำหนดให้การพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เป็นยุทธศาสตร์หลักในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศไทย ดังนั้น ภาครัฐจึงตระหนักถึงความสำคัญของการเร่งพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โดยกำหนดไว้ใน “กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย” (ICT2020) และ “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556)” ตลอดจน แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (มติคณะรัฐมนตรี 5 เม.ย. 2559) ซึ่งมีสาระสำคัญหลายประการที่สะท้อนให้เห็นความต่อเนื่องทางนโยบายจาก “กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย” (IT2010) และ “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 1 ของประเทศไทย (พ.ศ. 2545-2549)” ซึ่งเป็นแผนนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของประเทศไทยระยะแรก ๆ [1]

จากกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีวิจรรย์ญาณและรู้เท่าทัน รวมถึงพัฒนาบุคลากร ICT ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากล โดยมีสาระสำคัญเพื่อพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการพัฒนาและใช้ ICT อย่างมีประสิทธิภาพ ในปริมาณเพียงพอที่จะรองรับการพัฒนาประเทศในยุคเศรษฐกิจฐานบริการ และฐานความคิดสร้างสรรค์ ทั้งบุคลากร ICT และบุคลากรในทุกสาขาอาชีพ [1]

นอกจากนี้ จากแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Thailand) ยุทธศาสตร์ที่ 5: พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล สร้างคนสร้างงาน สร้างความเข้มแข็งจากภายใน โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรวัยทำงานทุกสาขามีความรู้และทักษะดิจิทัล บุคลากรในวิชาชีพด้านดิจิทัลมีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาที่ขาดแคลน หรือมีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมดิจิทัล และเกิดการ

จ้างงานแบบใหม่ อาชีพใหม่ ธุรกิจใหม่ จากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล โดยในยุทธศาสตร์นี้มีแผนงานที่จะพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับทุกสาขาอาชีพ พัฒนาความเชี่ยวชาญดิจิทัลเฉพาะด้าน และพัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศอีกด้วย [1]

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจตลาดซอฟต์แวร์ของประเทศไทยประจำปี 2558 และประมาณการปี 2559 ของ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ ซิป้า (SIPA) พบว่า อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ของประเทศไทย มีอุปสรรคประการหนึ่ง คือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับองค์กร ทำให้ไม่สามารถขยายการผลิตได้ แม้ตลาดยังมีความต้องการอยู่ก็ตาม ซึ่งการขาดแคลนแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้มีการแย่งตัวบุคลากรกันสูงมาก ผลักดันให้ต้นทุนการผลิตในประเทศไทยสูงขึ้น แม้จะยังต่ำกว่าต้นทุนในประเทศที่พัฒนาแล้วก็ตาม [2]

นอกจากนี้ ปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญที่สุด และเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อการขยายตัวและการเติบโตของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ คือ พนักงานรุ่นใหม่นิยมเปลี่ยนงานบ่อย หรือนิยมการประกอบอาชีพอิสระ (Freelance) มากกว่า ทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ไม่สามารถลงทุนพัฒนาด้านบุคลากรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ตลาดธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ จึงต้องการแรงงานหรือบุคลากรที่มีคุณภาพให้เข้ามาเป็นพนักงาน ส่งผลให้มีการผสมผสานของแรงงานที่มีลักษณะและบุคลิกภาพที่ต่างกันไป

ในปัจจุบัน ยุทธศาสตร์การบริหารศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ การจัดการบุคลากร การจัดการพนักงาน ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการวัดและประเมินความสำเร็จขององค์กรทางธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งองค์กรทางธุรกิจที่แสวงหาความสำเร็จต่างมุ่งเน้นการจัดการศักยภาพของพนักงาน เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) กันทั้งสิ้น ธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการต่างต้องการให้องค์กรของตน เป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) ในยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลง

มากมายที่เกิดมาจาก 1) ความคาดหวังของพนักงานที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานรุ่นใหม่ที่เราเรียกว่ารุ่นที่ทำงานที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีความยืดหยุ่น และสนุกสนานมากขึ้น 2) ความหลากหลายทั้งบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงศักยภาพของพนักงานที่มีมากขึ้น และ 3) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เอื้อให้มีการร่วมมือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่สะดวกรวดเร็ว ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญอย่างสูงในขณะนี้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องการพัฒนาการพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพราะการพัฒนาการพัฒนารูปแบบการจัดการพนักงานที่มีความแตกต่างหลากหลายกันในองค์กร ทั้งในด้านลักษณะ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถนี้ จะช่วยเสริมสร้างให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันสูงขึ้น และก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง อย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาอัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากรที่องค์กรต้องการ ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์
- 2.2 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์
- 2.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง (HPO)

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีเนื้อหา 6 หัวข้อเรื่อง ดังนี้ 1) การรวบรวมและวิเคราะห์อัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ที่องค์กรต้องการ 2) การรวบรวมและวิเคราะห์ลักษณะงานของบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ 3) การวิเคราะห์รูปแบบการจัดการบุคลากรด้านซอฟต์แวร์แบบองค์รวม ในสภาพปัจจุบัน ตลอดจนจนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการ

จัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในสภาพปัจจุบัน 4) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม 5) การพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม 6) การประเมินผลของการนำรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ไปใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบประชากร และกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีทางสถิติ และระบุผู้ประกอบการรายหลักในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลงบการเงินจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รายงานผลประกอบการประจำปี จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รายงานประจำปี และฐานข้อมูลสมาชิกที่จดทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย (ATSI) เฉพาะสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้ จากการสำรวจสถานภาพบุคลากรและการจ้างงานในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและบริการซอฟต์แวร์ รวมทั้งซอฟต์แวร์สมองกลฝังตัว ในปี 2558 จากการสำรวจการจ้างงานบุคลากรในอุตสาหกรรม ด้านซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและบริการซอฟต์แวร์ พบว่า มีจำนวนบุคลากรด้านซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและบริการซอฟต์แวร์ รวมทั้งสิ้น 55,873 คน โดยรวมทั้งอุตสาหกรรม โดยมีพนักงานที่เป็นโปรแกรมเมอร์มากที่สุด [2]

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ครอบคลุมทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม เฉพาะในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรม (Review Literature) จากหนังสือ ตำรา ผลงานวิจัย และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการแบ่งช่วงอายุตามเจเนอเรชัน (Generations) แนวคิดการบริหารคนต่างรุ่น ต่างยุค ต่างสมัยในองค์กร (Managing Cross-Generations Workforce) แนวคิดการบริหารบุคคล (Personnel Administration: PA)

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบการบริหารและการพัฒนารูปแบบการจัดการ และแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูง ตลอดจน แนวคิดการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม (Holistic People Management)

4.2 ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ ตลอดจนการวิเคราะห์ รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในสภาพปัจจุบัน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ สอดคล้องกันอย่างมีระบบ และมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มากที่สุด โดยศึกษา ดังนี้ 1) อัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะ ของบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ที่องค์กรอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ต้องการ 2) ลักษณะงานของบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ ใน สภาพปัจจุบัน ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ 3) รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในสภาพปัจจุบัน 4) ปัญหาและ อุปสรรคที่พบจากการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ใน ธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในสภาพปัจจุบัน

4.3 ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมและวิเคราะห์ความ คิดเห็นของบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ เกี่ยวกับการจัดการ บุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยดำเนินการศึกษาความคิดเห็นจากการวิจัยเชิง ปริมาณ โดยวิธีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรใน ธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ จำนวน 500 คน ด้วยการ สุ่มแบบคอมเพร็และลี (Comrey & Lee) [3] และใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากนั้น นำข้อมูล ความคิดเห็นมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ข้อมูลที่ได้นำมา วิเคราะห์โดยการหาค่าสถิติ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยตรวจสอบความ เหมาะสมของข้อมูลโดยการหาค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์- ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin : KMO) และค่า The Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความ เหมาะสมของข้อมูลตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ รวมถึงใช้

เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และเทคนิคการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) [4]

5. ผลการวิจัย

5.1 ระดับความคิดเห็นและความสอดคล้องของ ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลอัตลักษณ์หรือลักษณะ เฉพาะของบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ ผลการวิเคราะห์ด้าน ความรู้ มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านทักษะ มีระดับความคิดเห็นใน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้าน คุณลักษณะ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

5.2 ระดับความคิดเห็นและความสอดคล้องของ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรในธุรกิจ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในสภาพปัจจุบัน ผลการวิเคราะห์ ด้านการวางแผนบุคลากร มีระดับความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ด้านการสรรหา บุคลากร มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ด้านการพัฒนาบุคลากร มีระดับ ความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านการบำรุงรักษาบุคลากรมีระดับความคิดเห็นในระดับ มาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านการจัดการคุณภาพ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้วย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และด้านการประเมินผลบุคลากร มี ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49

5.3 ระดับความคิดเห็นและความสอดคล้องของ ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบ องค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ผลการวิเคราะห์ ด้านสมรรถนะการจัดการธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นใน ระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านภาวะผู้นำ มี ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านการจัดการกลุ่มคนแต่ละรุ่น (Generations) มี ระดับความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านการจัดการภายในองค์กร มีระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านการ จัดการภายในองค์กร มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก



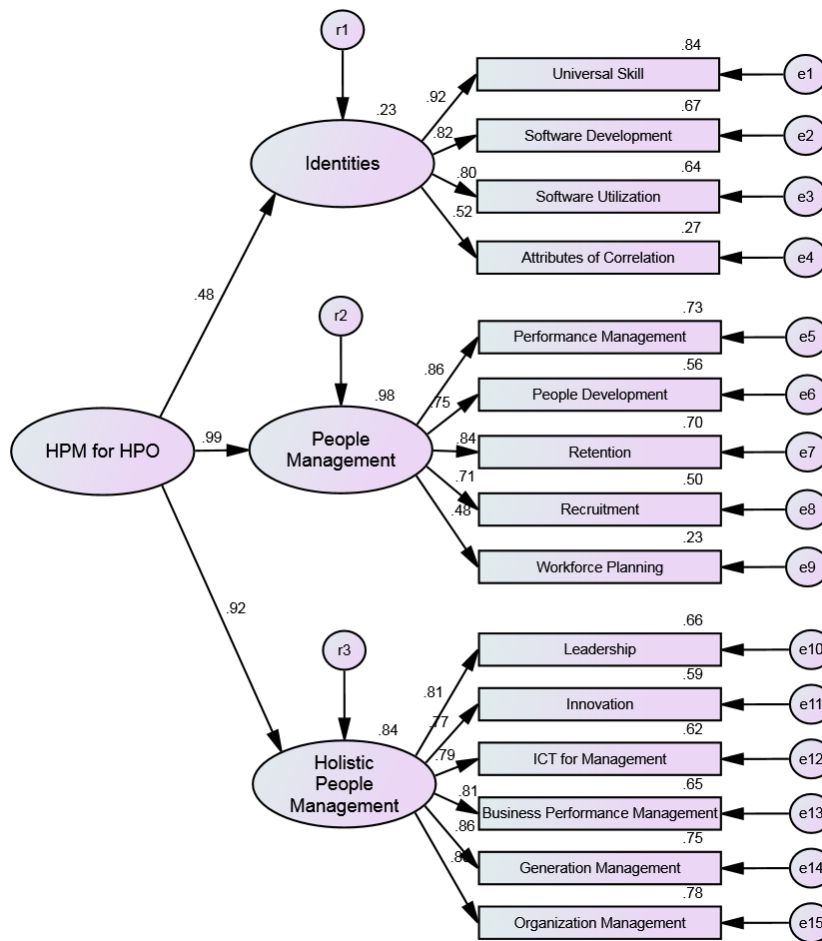
ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และด้านนวัตกรรมเพื่อการจัดการ มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

5.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

5.4.1 อัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ สามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 5 องค์ประกอบ ทุกองค์ประกอบมีค่าไอเกนมากกว่า 1 และร้อยละความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 73.901

5.4.2 การจัดการบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในสภาพปัจจุบัน สามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 5 องค์ประกอบ ทุกองค์ประกอบมีค่าไอเกนมากกว่า 1 และร้อยละความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 73.591

5.4.3 รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ สามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 6 องค์ประกอบ ทุกองค์ประกอบมีค่าไอเกนมากกว่า 1 และร้อยละความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 77.221



รูปที่ 1 รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง

5.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าสถิติทดสอบมีการแจกแจงแบบ Chi-Square น้อยที่สุด (CMIN) เท่ากับ 435.943 มีองศาอิสระ (df) เท่ากับ 87 มีค่าดัชนีที่ใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 5.011 มีค่า

ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) เท่ากับ .933 มีค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ .090 โดยน้ำหนักขององค์ประกอบมีค่าตั้งแต่ .482 ถึง

.990 และมีค่า P-value เท่ากับ .000 หมายความว่า โอกาสความน่าจะเป็นที่ไม่เป็นไปตามข้อสรุปมีค่าเป็น ศูนย์ ด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 100 แสดงว่าทั้ง 3 องค์ประกอบหลักของรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง ที่พัฒนาได้นั้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. สรุปและอภิปรายผล

จากการพัฒนารูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง พบว่า มี 3 องค์ประกอบหลัก และ 15 องค์ประกอบย่อย ซึ่งผลการวิจัยพบประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

6.1 องค์ประกอบอัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (Identities) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ทักษะในการปฏิบัติงาน (Universal Skill) 2) ความรู้และทักษะในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development) 3) ความรู้และทักษะในการนำซอฟต์แวร์ไปใช้จริงในงาน (Software Utilization) 4) คุณลักษณะในการทำงานร่วมกัน (Attributes of Correlation) สอดคล้องกับแนวคิดของ เจมส์ พอลล์ จี (J. P. Gee) [5] ที่ว่า อัตลักษณ์บุคคลและอัตลักษณ์ทางสังคมมีความเชื่อมโยงและส่งผลซึ่งกันและกัน หนึ่งในอัตลักษณ์ทางสังคมที่มีผลต่อการสร้างอัตลักษณ์บุคคล คือ อัตลักษณ์ร่วม (Collective Identity) ของสมาชิกในองค์กรผ่านการบัญญัติกฎระเบียบ ข้อบังคับ ธรรมเนียม และประเพณีเพื่อกำหนดอำนาจและบทบาทหน้าที่ของบุคคลภายในองค์กร ซึ่งอัตลักษณ์ร่วมนี้ มีส่วนในการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร (Organizational Identity)

6.2 องค์ประกอบการจัดการบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในสภาพปัจจุบัน (People Management) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) การประเมินผล และการจัดการคุณภาพบุคลากร (Performance Management) 2) การพัฒนาบุคลากร (People Development) 3) การจรรีกรักษาบุคลากร (Retention)

4) การสรรหาบุคลากร (Recruitment) ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ 5) การวางแผนบุคลากร (Workforce Planning) สอดคล้องกับกลยุทธ์แบบองค์รวมเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล เน้นสร้างเอกภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคลผสมผสานกับความต้องการทางธุรกิจ [6] และ [7] ซึ่งจุดประสงค์หลักพื้นฐานของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรบุคคล คือความสามารถขององค์กรในการสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรมีทักษะที่ตรงความต้องการ มีความผูกพันกับองค์กร มีความมุ่งมั่นในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง

6.3 องค์ประกอบรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวมในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (Holistic People Management) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบย่อย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ (Leadership) 2) นวัตกรรมเพื่อการจัดการ (Innovation) 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ICT for Management) 4) สมรรถนะการจัดการธุรกิจ (Business Performance management) 5) การจัดการกลุ่มคนแต่ละรุ่น (Generation Management) 6) การจัดการภายในองค์กร (Organization Management) สอดคล้องกับ หลักการพื้นฐานและแนวคิดเรื่ององค์กรสมรรถนะสูง หรือองค์กรแห่งความเป็นเลิศ [8] ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญหรือองค์ประกอบของการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงคือต้องเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ยึดระบบบังคับบัญชาที่เข้มข้นจนเกินไป และที่สำคัญคือการกระตุ้นให้คนในองค์กรรักษาระดับของความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้อย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจัยที่จะสามารถขับเคลื่อนให้องค์กรเปลี่ยนแปลงได้ คือ การสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั่นเอง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรนำรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง ไปจัดทำเป็นคู่มือสำหรับผู้บริหารในธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในการจัดการบุคลากรแบบองค์รวม และให้ความ



สำคัญกับองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบหลัก โดยเรียงลำดับความสำคัญตามน้ำหนักองค์ประกอบ ดังนี้ (1) การจัดการบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ซึ่งมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .990 (2) รูปแบบการจัดการบุคลากรแบบ องค์กรวม ซึ่งมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .919 (3) อัตลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของบุคลากร ซึ่งมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .482 ตามลำดับ

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง หัวหน้างาน ผู้ชำนาญการ และผู้ปฏิบัติงานด้านซอฟต์แวร์ ตามรูปแบบการจัดการบุคลากรแบบองค์กรวม ในธุรกิจอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] Ministry of information and Communication Technology, "Thailand Information and Communication Technology Policy Framework (2011-2020) ICT2020," 2014. [Online]. Available: <http://www.mict.go.th/>. [Accessed 6 Aug 2016].
- [2] Software Industry Promotion Agency, "Thailand Software Market Outlook 2015," 2016. [Online]. Available: <http://www.depa.or.th/th/publications/>. [Accessed 9 Nov 2016].
- [3] A. L. Comrey, & H. B. Lee, "A First Course in Factor Analysis," 1992. [Online]. Available: <https://books.google.co.th/>. [Accessed 28 Nov 2016].
- [4] T. Pinyo, Factor Analysis Technique for Research. 1st ed., Bangkok: Bird's Nest Fern Printing and Publishing, 2012.
- [5] J. P. Gee, "Identity as an Analytic Lens for Research in Education," *Review of Research in Education*, Vols. 25 (2000-2001), pp. 99-125, 2000.
- [6] M. Armstrong, A Handbook of Human Resource Management Practice 10th ed., London/Philadelphia: Kogan Page Ltd., 2006.
- [7] W. B. Werther, and K. Davis, Human Resources and Personnel Management. 4th ed., Singapore: McGraw-Hill, 1993.
- [8] L. Holbeche, The High Performance Organization: creating dynamic stability and sustainable success, United States: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2005.