

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการปัจจุบัน องค์กรธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงมาก เนื่องจากระบบเศรษฐกิจของประเทศได้เข้าไปผูกอยู่กับระบบเศรษฐกิจโลกมากขึ้น เป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญ ทำให้ธนาคารต่าง ๆ เร่งปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน รวมถึงการแข่งขันเพื่อประสิทธิภาพการผลิตและการลดต้นทุนการผลิต โดยการลดต้นทุนการผลิตที่ง่ายและรวดเร็ว คือ การลดต้นทุนด้านค่าจ้างแรงงาน

องค์กรธุรกิจหรือองค์กรประเภทอื่นใด ทั้งที่เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการทำกำไรหรือมิได้มุ่งทำกำไรก็ตาม ทุกองค์กรต่างก็จะเป็นองค์กรที่มีสมาชิกจำนวนมากมาเกี่ยวข้อง และมีกิจกรรมร่วมในองค์กรเสมอ ปัญหาในการบริหารองค์กรที่สำคัญก็คือ ปัญหาในการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับคนหรือทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทย มีบทบาทในด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่แก่ลูกค้า การให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในรูปแบบต่างๆ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการนำเสนอบริการด้านการเงินที่หลากหลาย แก่ลูกค้า ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลากว่า 63 ปี โดยก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 ต่อมาในปี 2549 ธนาคารได้ GE Money เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ โดยอาศัยจุดแข็งในการทำธุรกิจของทั้งสองฝ่าย ผสานเป็นพลังขับเคลื่อนอันยิ่งใหญ่ให้ธนาคารก้าวสู่การเป็นธนาคารชั้นนำของไทย ด้วยมาตรฐานบริการทางการเงินระดับสากล โดยมีสาขาเปิดดำเนินการทั่วประเทศ 533 สาขา ประกอบด้วยสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 241 สาขา และสาขาภูมิภาค 289 สาขา มีสาขาในต่างประเทศจำนวน 3 แห่งคือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และ สาขาหมู่เกาะเคย์แมน ลูกค้าของธนาคารที่มาขอรับบริการมีทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไปโดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ได้แก่ บริการรับฝากเงิน บริการด้านสินเชื่อ บริการด้านการโอนเงิน การรับชำระค่าสินค้าและบริการ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านการให้บริการในประเทศและต่างประเทศ บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ บริการด้านวานิชธนกิจ บริการ

ด้านธุรกิจหลักทรัพย์ ทั้งการรับฝากทรัพย์สินและเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ รวมถึงการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ บริการเกี่ยวกับการบริหารเงิน เช่น การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า การซื้อขายพันธบัตรรัฐบาลและตัวเงินคลัง รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ ให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยแก่ลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารมีแผนกลยุทธ์โดยได้จัดทำโครงการปรับภาพลักษณ์ (Rebrand) ขององค์กรด้านต่างๆ ทั้งนี้นอกจากจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการของธนาคารได้อย่างครบวงจรแล้ว ยังเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการเงินเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจทางด้านสถาบันการเงินในอีกทางหนึ่งด้วย

ผู้ศึกษาให้ความสนใจต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน โดยความเห็นชอบร่วมกันของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เนื่องจากอยากทราบถึงปัจจัยที่ทำให้มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน และผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กรต่าง ๆ ในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 1,086 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

เพศ

อายุ

สถานภาพสมรส

ระดับการศึกษา

ตำแหน่งงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกก่อนเกษียณอายุ ได้แก่

นโยบายและการบริหารงาน

ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ความมั่นคงของงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุ

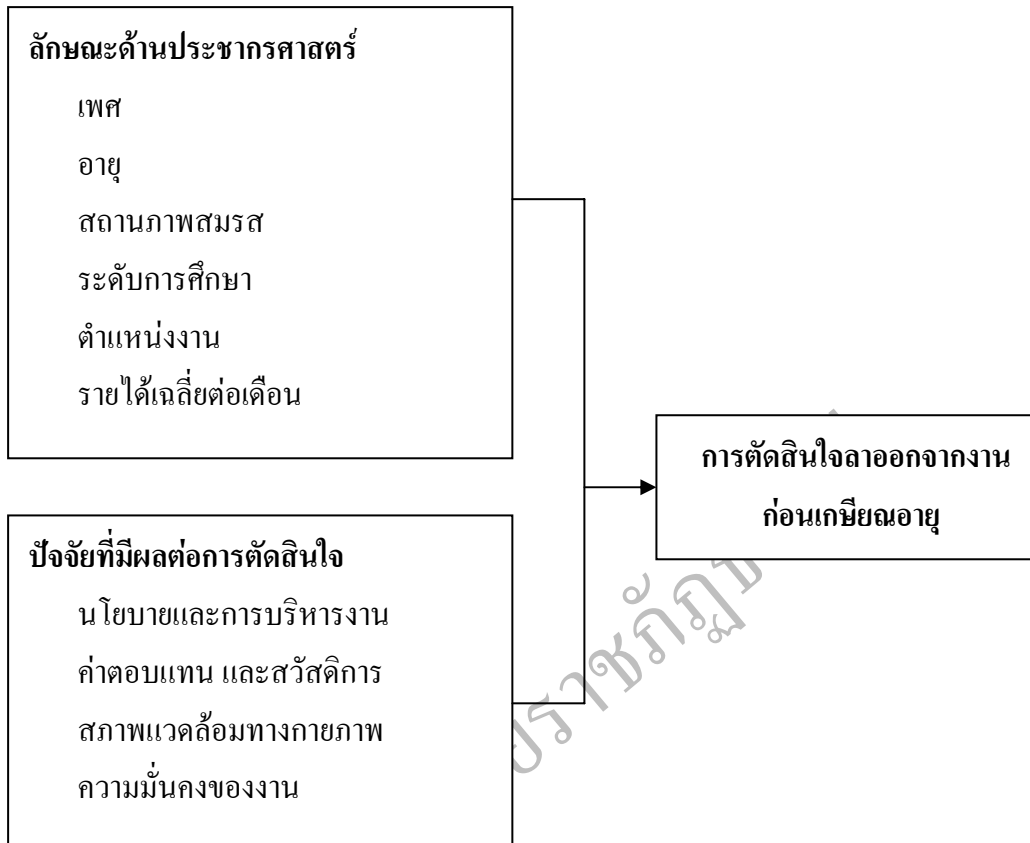
3. **ขอบเขตด้านเวลา** การศึกษาคั้งนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน กรกฎาคม – สิงหาคม 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของ กุลธน ธนาพงศธร (2538) และ ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2545) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง หลักเกณฑ์หรือแนวทางการทำงานที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของธนาคาร และเป็นการอำนวยความสะดวกให้การทำงานเป็นไปโดยถูกต้องตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด

- ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้รับ อาจเป็นผลกำไร รายได้ผลตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำนาญ เงินชดเชย ค่าตอบแทนความดีความชอบ

- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในองค์กร เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

- ความมั่นคงของงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความ  
ยั่งยืนของอาชีพ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในด้าน นโยบายการ  
บริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับ  
ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการของ  
พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจนทำให้เกิด  
กำลังใจและความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

ความตั้งใจลาออกจากราชการ หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดและความตั้งใจที่จะ  
ลาออกจากราชการ เมื่อมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า รวมทั้งความคิดและความตั้งใจที่จะโยกย้ายไปทำงาน  
ยังหน่วยงานอื่น หรือลาออกจากการเป็นพนักงาน เพื่อไปทำงานในองค์กรอื่น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุของพนักงาน  
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันในการหาแนวให้เกิดความพึงพอใจ  
ในงาน รู้สึกผูกพันกับองค์กร และเพื่อป้องกันการตัดสินใจลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุ ของ  
พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคหรือข้อจำกัดในการตัดสินใจลาออกจากงานก่อน  
เกษียณอายุของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)