

การศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา

The effect of incentives that affect their willingness to resign of A
commercial bank employees in Yannawa

วิมล ศิริสุวรรณ¹

ดร.เกวณีน เศรษฐกร²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา จำนวน 8 สาขา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) F-test T-test Regression ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จึงทำการทดสอบทดสอบแบบจับคู่พหุคูณด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าของผลต่างเฉลี่ยกับค่าผลต่างนัยสำคัญ น้อยที่สุด (LSD)

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา

1 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพ โสด รายได้ 20,001 - 25,000 ตำแหน่งระดับชั้นในองค์กร เจ้าหน้าที่ / ผู้ปฏิบัติงาน และสถานะในการจ้างงาน พนักงานประจำ อิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา ด้านปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการลาออกมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ปัจจัยจูงใจ, ความตั้งใจลาออก, พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา

Abstract

The effect of incentives that affect their willingness to resign of A commercial bank employees in Yannawa The samples used in the study as a commercial bank branch in Yanawa 8 samples of 400 questionnaires were used to collect data. The statistics used in this study include. The frequency and percentage (Percentage), average (\bar{X}) and standard deviation (SD) F-test T-test Regression testing is the difference between the two averages. The level of statistical significance at 0.05, and to know the difference between the averages of the sample. Tested multiple test match by comparing the average value of the difference with the least significant difference (LSD).

The samples used in the study as a commercial bank branch in Nawa 8 samples of 400 questionnaires were used to collect data. The statistics used in this study include. The frequency and percentage (Percentage), average (\bar{X}) and standard deviation (SD) F-test T-test Regression testing is the difference between the two averages. The level of statistical significance at 0.05, and to know the difference between the averages of the sample. Tested multiple test match by comparing the average value of the difference with the least significant difference (LSD) Results of the study showed that the majority of women aged 25-35 years of education. BA, single income 20001-25. 000 positions in corporate staff / workers. And status in employment, employee influence of incentives that affect the willingness of employees to resign commercial bank in yanawa. The motivation factors affecting the resignation most. Responsibility

Keywords: Motivation, motivation factors, intends to resign, a bank employee in yanawa

บทนำ

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของประเทศในภาคการเงินของไทย โดยธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ที่มีบทบาทและทำหน้าที่หลักในการรับฝากเงิน และเป็นแหล่งการให้บริการด้านสินเชื่อขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการกำหนดนโยบายทางการเงิน ธนาคารพาณิชย์ก็มีความสำคัญควบคู่ไปกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ซึ่งแนวโน้มทิศทางเศรษฐกิจไทยที่ยังขยายตัวไปในทางที่ดีนั้น ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของไทยมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงกับการดำเนินธุรกิจเป็นไปในทางที่ดีและมีการพัฒนาเป็นอย่างมาก การแข่งขันในธุรกิจธนาคารมีความทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะการเข้ามาแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศนั้นมีฐานการเงินทุนขนาดใหญ่และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ (ฐิตยา ไชยวุฒิ, 2545) ทำให้ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันและสามารถอยู่ในธุรกิจนี้ได้

และเนื่องจากในปัจจุบันนี้การประกอบอาชีพพนักงานธนาคารได้มีการโยกย้าย ตำแหน่ง หรือปรับเปลี่ยนสถานที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง หลายองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ก้าวทันกับธุรกิจที่มีการแข่งขันกัน เดิมโตอย่างเพิ่มขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีต่างๆที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ความเจริญต่างๆทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไปและในขณะนี้โลกก็อยู่ในยุคของคลื่นลูกที่ 4 คือ สังคมแห่งการเรียนรู้ (Based Society) และสังคมแห่งปัญญา (Intellectual Society) ซึ่งปัจจุบันสังคมต่างก็แข่งขันกันด้วยการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆด้วยการใช้สติปัญญา เช่นที่กล่าวมานี้เกิดขึ้นได้ด้วยทรัพยากรคน ที่มีความรู้ความสามารถสูง (รศ.ดร.ปราชญ์กล้า ผจญ 2550)

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) จึงจัดว่าเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของทุกองค์กร ที่นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากร 4Ms ด้วยกัน ได้แก่ บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) บุคลากรจึงนับเป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) ได้มากยิ่งขึ้นทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองมากกว่าในอดีตและการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในทางธุรกิจให้เพิ่มมากขึ้นปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพแวดล้อมหรือจากปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ การบริหารงานขององค์กร การโอนย้ายงานหรือการ ลาออก เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ พนักงานในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อองค์กร องค์กรจึงมีการส่งเสริมในด้านต่างๆเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการส่งเสริมนั้นสามารถดำเนินการผ่านปัจจัยต่างๆไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านค่าตอบแทน สวัสดิการสภาพแวดล้อมทางการทำงาน รวมถึงโอกาสทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การส่งเสริมปัจจัยเหล่านี้จะมีผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารควรตระหนักในการวางแผนการจัดองค์กร แบ่งงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม มีการอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างยุติธรรมมีการ กำหนดค่าแรงที่จูงใจและ

โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน องค์กรหลายแห่งสามารถสรรหา ฝึกฝน อบรมให้ความรู้ ความชำนาญ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และให้ผลตอบแทนที่จูงใจพนักงาน แต่องค์กรหลายแห่งก็ยังประสบปัญหาที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ การลาออกของพนักงาน ซึ่งการลาออกยังส่งผลให้พนักงานที่เหลืออยู่ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น เพราะต้อง ทำงานทดแทนพนักงานที่ลาออกไป บางหน่วยงานหากมีพนักงานลาออกหลายๆ คนพร้อมกัน อาจทำให้งานที่ดำเนินอยู่ขาดประสิทธิภาพ หรืองานอาจหยุดชะงักได้(ประมาภรณ์ ทัพพะรังสี, 2549) และหากการลาออกยังเกิดขึ้นเสมอๆก็ยิ่งทำให้องค์กรต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย เพื่อฝึกหัดพนักงานใหม่ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานและภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร

จากปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารหลายแห่งในเบื้องต้นที่มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอการกำหนดแนวทางบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และเพื่อแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานและพยายามลดปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อแนวโน้มต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารและเพื่อเป็นการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการทำงานให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตยานนาวา
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตยานนาวา
3. เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดูแลพนักงานธนาคารพาณิชย์ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา จำนวน 8 สาขา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงมีการกำหนดตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (dependent variable) ที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ตัวแปรต้นประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล 6 ปัจจัย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้, ตำแหน่งระดับชั้นในองค์กร, สถานะในการจ้างงาน

2) แรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา ประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จในการทำงาน, การยอมรับนับถือ, ด้านความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งของงาน

ปัจจัยค้ำจุน คือ ด้านค่าตอบแทนและค่าจ้าง, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านสภาพส่วนตัว

ตัวแปรตามคือ ระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตยานนาวา ประกอบไปด้วย ท่านมีความต้องการลาออกในระดับใด, ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงงานเพื่อไปทำงานที่อื่น, ท่านจะลาออกจากงานทันที หากท่านได้งานใหม่ที่มีความก้าวหน้าที่ดีกว่า, ท่านคิดเกี่ยวกับการลาออกจากองค์กรที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันบ่อยครั้ง, ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร, ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงานต่างๆ เพื่อหางานใหม่เป็นประจำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตยานนาวา
2. ได้ทราบถึงผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตยานนาวา
3. องค์กรหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนป้องกัน และลดปัญหาการลาออกของพนักงานได้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน คำว่า แรงจูงใจ (motivation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินโบราณว่า Movers ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว และมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า “To Move” แปลว่า สิ่งที่น่าดึงดูดหรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (to move a person to course of action) แรงจูงใจมีรากฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ ที่อยากได้รับความพอใจ ความต้องการจะเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้มนุษย์สร้างความต้องการและแรงขับ (drives) ในตัวเองขึ้นมาที่เรียกว่า “แรงจูงใจ” แรงจูงใจเป็นแรงขับที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางในด้านเฉพาะทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การศึกษาแรงจูงใจของบุคคลต้องศึกษาทางจิตวิทยา เริ่มต้นจากมนุษย์มีความต้องการนั่นเอง (เทพพนม เมืองแมน

และสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 20; Guilford & Gray, 1970, p. 3; Luthans, 1992, p. 92; Steers, 1977, pp. 115-116)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg และคณะ เมื่อปี ค.ศ. 1959 เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีนี้ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในองค์การบริหารทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (The Motivation hygiene Theory) เพื่อเสนอทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น-ปัจจัยค้ำจุน หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ที่เรียกว่าปัจจัยกระตุ้น และสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอจึงเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย

Herzberg (1959: 113-115 อ้างถึงใน สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล, 2553: 39-40) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และได้ศึกษาถึงการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งได้มีการศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะการศึกษาว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน และคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ตนเองทำ โดยความพึงพอใจ หรือความไม่พอใจในงานนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกันแต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานใช้ความพยายามเพื่อได้ผลงาน ปัจจัยจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน โดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงานประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน, การได้รับการยอมรับ, ความรับผิดชอบในงาน ,ความก้าวหน้าในงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดให้บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำแต่ปัจจัยค้ำจุนนี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นดังนั้นหากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะทำให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงานประกอบด้วย เงินเดือนและผลตอบแทน, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ,ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ,ความเป็นอยู่ส่วนตัว

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุนนั้น ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านการปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรู้สึกผูกพันกับองค์การ

ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน การ์ตเนอร์และ โนลเลน (Gaertner and Nollen, 1992, p.448) ให้แนวคิดว่าความตั้งใจ ลาออก หมายถึงความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้าน ตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไป เนื่องจากมีความเชื่อว่า ตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของ พนักงาน กรณีศึกษา : ภาควิชาพยาธิวิทยา โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ให้ความหมาย ของความตั้งใจ ลาออกจากองค์กรว่าความคิดที่พนักงานจะลาออกจากองค์กรปัจจุบันนั้น และมีพฤติกรรมกระทำทางเลือก ในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การ โอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่นๆ ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มี การ ตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

สรุปได้ว่าความตั้งใจที่จะลาออก ได้ว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ต้องการทำงานหรือเป็น สมาชิกขององค์กรนั้นๆอีกต่อไปและเชื่อว่าจะมีอนาคตที่ดีกว่าเมื่อได้ลาออกจากองค์กรและทำงานที่ใหม่ โดยไม่ต้องการเหตุผลในการยื่นใบลาออก

กุสุมา จ้อยช่างเนียม (2547) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในสำนักงานใหญ่ 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในสำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในสำนักงานใหญ่ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน ที่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามอายุงานและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษาจะพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัย ด้านงาน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความพึงพอใจใน รายได้และสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงจูงใจใน การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตยานนาวา ทั้งเพศชายและเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรในพื้นที่มีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ดังนั้นขนาด ตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อ

มันร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ สูตร $n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอ้างอิงข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ณรงค์ โพธิ์พฤชานันท์, 2551, หน้า 194; สีน พันธุ์พิณีจ (2547, หน้า 161-171); พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543, หน้า 98-112) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ รายได้ ตำแหน่งระดับชั้นในองค์กร สถานะในการจ้างงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออก แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน, การยอมรับนับถือ, ด้านความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, ด้านค่าตอบแทนและค่าจ้าง, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) โดยกำหนดค่าที่เลือกตอบออกเป็น 5 ตัวเลือก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ก่อน จากนั้นจะนำไปลงรหัสเพื่อประมวลผล โดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. สถิติเชิงอนุมาน การอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test, T-test และ Regression นอกจากนี้ Regression เพื่อพยากรณ์ตัวแปร โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จึงทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าของผลต่างเฉลี่ยกับค่าผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานะภาพ โสด รายได้ 20,001 - 25,000 ตำแหน่งระดับชั้นในองค์กร เจ้าหน้าที่ / ผู้ปฏิบัติงาน และสถานะในการจ้างงาน พนักงานประจำ

2. แรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออก ด้านปัจจัยจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดมี 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งของงาน ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและค่าจ้าง ด้านสภาพส่วนตัว ตามลำดับ

ตาราง : แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อศึกษา แรงจูงใจ กับ ความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา

ตัวแปรพยากรณ์	B	β	t	Sig.
(constant)	4.168		13.758	.000*
1. ปัจจัยจูงใจ (X_1)	.288	-.184	-2.751	.006*
2. ด้านความสำเร็จในงาน (X_2)	.180	.133	1.795	.073
3. ด้านการได้รับการยอมรับ (X_3)	-.233	-.174	-2.234	.026*
4. ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	.105	.079	1.138	.256
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน(X_5)	-.158	-.116	-1.515	.131
6. ปัจจัยค้ำจุน (X_6)	-.167	-.099	-1.475	.141
7. ด้านค่าตอบแทนและค่าจ้าง(X_7)	-.070	-.058	-.947	.344
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(X_8)	-.225	-.167	-2.262	.024*
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(X_9)	-.117	-.082	-1.217	.224
10. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว(X_{10})	.187	.220	4.550	.000*
R = 0.398 ^a R ² = 0.159 Adjusted R ² = 0.141 F = 9.210 S.E. _{est Y} = 0.895				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า แรงจูงใจ ในปัจจัยจูงใจ (X_1) ด้านการได้รับการยอมรับ (X_3) ปัจจัยค้ำจุน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(X_8) ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว(X_{10}) ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา(Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.398 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสามตัวร่วมกัน พยากรณ์ความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา(Y) ได้ร้อยละ 15.90 (R² = 0.159) มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ S.E._{est Y} = 0.895 โดยแรงจูงใจ ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวามากที่สุด คือ ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว(X_{10}) (β = 0.220) และรองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(X_8) (β = -0.167) ด้านการได้รับการยอมรับ (X_3) (β = -0.174) และปัจจัยจูงใจ

(X_1) ($\beta = -0.184$) ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ} \quad Y &= 4.168 + 0.288_{x_1} + (-0.233)_{x_3} + \\ &(-0.225)_{x_8} + 0.187_{x_{10}} \\ \text{สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน} \quad Z &= 0.220_{x_{10}} + (-0.167)_{x_8} + (-0.174) \\ &(-0.174)_{x_3} + (-0.184)_{x_8} + (-0.184)_{x_1} \end{aligned}$$

อภิปรายผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา จากการวิจัย พบว่า สถานะในการจ้างงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ซึ่งมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจ ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานนาวา แตกต่างกันในด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพชีวิตส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากรในองค์กร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานในองค์กรไปได้เป็นระยะเวลานาน ๆ ตลอดจนจะต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากรในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด อุทิศเวลาให้กับองค์กร และนำพาองค์กรให้พัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

ในเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีการศึกษาเป็นอย่างมากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งในปัจจุบันก็ยังมีผู้ที่ให้ความสนใจและศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องและยังเป็นเรื่องที่ได้รับการนิยมนิยมมีความทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแทบทุกองค์กรในปัจจุบัน และยังเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สำหรับการศึกษาในครั้งนี้มีสาเหตุหลากหลายประการ สาเหตุสำคัญในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรให้ความสนใจและตระหนักว่า แรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ ดังนั้น การมีโอกาสสำรวจประเด็นของปัญหาไม่ว่าจะใช้วิธีการหรือแนวทางใด ก็จะสามารถทำให้การวิเคราะห์สภาพขององค์กรได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด นอกจากนี้การศึกษานี้ในครั้งนี้ อาจจะช่วยกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารหันมาสนใจปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้

นรินทร์ จันทน์หอม (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ของพนักงานจำนวน 104 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 30 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำหน้าที่ด้านสินเชื่อและมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นพบว่ายู่ในระดับมากในทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือน พนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตยานาวา ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุน คือด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านค่าตอบแทนและค่าจ้าง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของพนักงานธนาคาร เช่นการอบรมการจัดให้มีการอบรมในหลายๆด้าน เช่น ด้านกฎหมาย ด้านการเงินและบัญชี ด้านการตรวจสอบภายใน ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในด้านต่างๆ โดยเป็นการส่งเสริมอย่างจริงจัง เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานธนาคารที่เป็นมาตรฐานอย่างชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้จริง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนจะพิจารณาจากแบบประเมินของงานแต่ผลการประเมินที่ไม่สามารถวัดความสามารถของพนักงานธนาคารที่ได้ปรับขึ้นเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม

คำขอขอบคุณ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ได้มอบความรู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และอบรมสั่งสอนทำให้มีความรู้ และผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับทั้งหมดนี้ไปใช้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่สู่ข้าราชการส่วนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ฐิติยา ไชยวุฒิ. (2545). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในเขตภาคเหนือ 7. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.(2540).พฤติกรรมองค์กร.พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่.

กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล. (2553). มาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล HR Scorecard

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรเขตพื้นที่ 21. สารนิพนธ์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

กุสุมาจ้อยช้างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 6).

ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิน พันธุ์พินิจ. (2547). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์

