

## บทที่ 2

### ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎี

การศึกษาผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อนักงานธนาคารผู้เกษียณอายุก่อนกำหนดตามโครงการไทยพาณิชย์ร่วมใจครั้งนี้ ผู้วิจัยนำกรอบแนวคิด หรือทฤษฎีเพื่อเป็นกรอบสำหรับการศึกษาวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### 2.1.1 ทฤษฎีของ Abraham H. Maslow

Maslow ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามนุษย์มีความต้องการสิ่งต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะความสำคัญขั้นที่ เรียกว่า Hierachy of Needs โดยแบ่งได้ 5 ลำดับขั้น ดังนี้

- 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physical needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ อุณหภูมิที่พอเหมาะ ยารักษาโรค เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานเป็นที่น่าพอใจแล้วก็就会有ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก จะเห็นได้ว่าปัจจัยพื้นฐานที่มนุษย์จะสามารถแสวงหามาได้ต้องอาศัยเงินเป็นสำคัญ
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการเมื่อทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้น ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 แบบคือ แบบแรก ด้านร่างกาย ได้แก่ การมีสุขภาพดี มีความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย และแบบที่สองด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ มีความมั่นคงในการทำงานที่จะไม่ถูกออกจากงานได้โดยง่าย หรือออกก็จะมีบำเหน็จบำนาญ หรือ ได้เงินชดเชยมีหลักประกันในการทำงานต่างๆอย่างเพียงพอ เป็นต้น ความมั่นคงจึงมีผลต่อการตัดสินใจที่จะอยู่ทำงานต่อไป หรือจะออกไปทำงานที่มีความมั่นคงกว่า
- 3) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความรักหรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง มีความต้องการเพื่อน ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจการต่างๆ
- 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or recognition needs) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ต้องการเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและต้องการในเรื่องความเป็นอิสระการตัดสินใจ

การปฏิบัติงาน เหล่านี้เป็นความรู้สึกภายในที่จะเป็นเครื่องชี้การมีชื่อเสียงเกียรติยศของตนเอง (self-esteem)

5) ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ จะเกิดขึ้นกับบุคคลก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองขั้นต้นแล้วเป็นอย่างดีความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันตนเอง

หลักของทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการของ Maslow ที่กล่าวถึงข้างต้นนั้นมีหลักการอยู่ว่า ถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับชั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับชั้นถัดขึ้นไป เมื่อเป็นเช่นนี้ การจูงใจให้มนุษย์ทำงานได้ดีนั้น หัวหน้าฝ่ายจัดการต้องเข้าใจว่า คนงานในโรงงานมีความต้องการอะไรบ้าง อยู่ในลำดับชั้นไหนของลำดับชั้นของความต้องการ 5 ประการ เช่น กลุ่มคนงานที่พอใจต่อสภาพทางกายภาพของตนอยู่แล้ว วิธีจูงใจคนงานกลุ่มนี้ตามหลักของ Maslow แล้ว ผู้บริหารต้องพยายามสนองตอบความต้องการลำดับชั้นถัดขึ้นไปจากความต้องการทางกายภาพ คือ ด้านความปลอดภัยของคนงาน เป็นต้น การที่จะหันไปสนองตอบความต้องการลำดับ 3 ลำดับ 4 และลำดับ 5 โดยที่ความต้องการลำดับที่ 2 ยังไม่ได้รับตอบสนองนั้นเป็นวิธีการจูงใจคนงานที่ผิดและจะไม่ทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นแต่ประการใด

ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จสมหวังของมนุษย์ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ องค์กรที่ดีที่สุด คือองค์กรที่สามารถสร้างคนงานให้เป็นบุคคลที่ประจักษ์ตน มีลักษณะเป็นคนที่ยอมรับตนเองและคนอื่น ๆ เป็นคนที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ เป็นคนที่ไม่ทำอะไรฝืนความรู้สึกและเป็นคนที่ต้องการความเป็นส่วนตัว (Maslow H. Abraham, 1954)

### 2.1.2 ทฤษฎีของ Federick Herzberg

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีของ Herzberg นั้น เป็นทฤษฎีที่ได้ขยายแนวความคิดจากทฤษฎีของ Maslow ซึ่งทำให้การนำไปใช้สามารถทำได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น หรือเรียกว่า ทฤษฎี Two-Factors (พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2535) มีข้อสรุปดังนี้

1) ปัจจัยสุขภาพอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ Herzberg ศึกษาเพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) กับประสิทธิภาพการผลิต เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นหรือเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (company policy and administration)

1.2) การปกครองบังคับบัญชา (supervision)

1.3) เงินเดือน (salary)

1.4) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (interpersonal relation on the job)

1.5) สภาพการทำงาน (working conditions)

1.6) ความมั่นคงของงาน (security)

ซึ่ง Herzberg เชื่อว่าถ้ามีการจัดปัจจัยต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของผู้ร่วมงานแล้ว ก็จะช่วยจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ โดยจะทำให้ผู้ร่วมงานต้องการที่จะปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือองค์กรนั้นต่อไป แต่ถ้าปัจจัยเชิงใจเหล่านี้ขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามหากปัจจัยนี้ถูกจัดไว้ให้แล้วก็จะไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงกระตุ้นในการทำงานได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยเชิงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตก็เพราะเป็นปัจจัยเชิงใจที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (motivator factors) เป็นปัจจัยที่ Herzberg เน้นความสำคัญมากในฐานะเป็นแรงจูงใจหรือตัวกระตุ้นสำหรับการทำงานซึ่งถูกละเอียดมาตลอด ประกอบด้วย

2.1) ความสำเร็จในงานที่ทำ (successful)

2.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)

2.3) ลักษณะของงานที่ทำ (work itself)

2.4) ความรับผิดชอบ (responsibility)

2.5) ความก้าวหน้า (achievement)

ปัจจัยข้างต้นนี้สามารถทำได้โดยการมอบหมายงานที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือลูกจ้าง มีโอกาสได้เข้าไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หรืออาจกล่าวง่ายๆ ว่า ถ้ามีปัจจัยเชิงใจเหล่านี้พนักงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน เพราะปัจจัยเชิงใจเหล่านี้สามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตของเขาเหล่านั้นได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเชิงใจเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

จากแนวคิดข้างต้น สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน เฟรดเดอริค เฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้แยกสิ่งต่างๆ ที่ทำให้พนักงานมีความพอใจในงานที่เป็นตัวทำให้เกิดแรงกระตุ้น คือ Satisfies หรือ Motivating Factors ส่วนนี้เรียกว่าความพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ความสำเร็จ การที่ได้รับยกย่อง ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการงาน สำหรับสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจงาน ได้แก่ เงินเดือน เงื่อนไขการทำงานและนโยบายของบริษัท ซึ่งในส่วนนี้มาจากความสัมพันธ์ของพนักงานกับสภาพแวดล้อมขององค์กร คือ ลักษณะของงาน (job context) และส่วน

ที่สำคัญที่มีผลกระทบทำให้ผลงานเสีย คือ นโยบายของบริษัทและสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในงานเรียก Hygiene Factors (ทวิศักดิ์ สุวคนธ์, 2535)

### 2.1.3 ทฤษฎีการต่อรองค่าจ้าง (Bargaining Theory of Wage)

ทฤษฎีนี้เกิดจากความสมบูรณ์ของตลาดแรงงาน ทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันเป็น สหภาพแรงงาน (labor union) เพื่อให้มีอำนาจต่อรองกับนายจ้างเกี่ยวกับการขึ้น ค่าจ้าง เงื่อนไขการทำงาน และผลประโยชน์อื่นๆ โดยทั่วไปแล้วสหภาพแรงงานจะเจรจากับนายจ้างของขึ้นค่าจ้างเมื่อเห็นว่ามีสิ่งต่อไปนี้เกิดขึ้น

- เห็นว่าค่าครองชีพสูงขึ้น
- เห็นว่านายจ้างมีผลกำไรมาก
- เห็นว่าค่าจ้างของงานอาชีพอื่นสูงขึ้น
- เห็นว่าผลผลิตของแรงงานเพิ่มขึ้น

ในการเจรจายจะได้ผลหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับอำนาจต่อรองระหว่างสหภาพแรงงานกับนายจ้าง (collective bargaining) เป็นสำคัญ

เครื่องมือที่สำคัญของสหภาพแรงงานที่ใช้เป็นอำนาจในการต่อรองกับนายจ้างคือ การนัดหยุดงาน แต่จุดอ่อนของสหภาพแรงงานก็คือ การว่างงานหรือการลดการจ้างของนายจ้างลง ดังนั้น วิธีการอย่างหนึ่งที่ดีที่สุดคือ สหภาพแรงงานร่วมมือกับนายจ้าง โดยการขอให้รัฐบาลช่วยเหลือ หรือร่วมมือกันหาทางให้มีอำนาจผูกขาดในการผลิตและการจำหน่ายมากขึ้น

### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ ศิลปกรรมพิเศษ (2527) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้เกษียณอายุราชการในเขตอำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้เกษียณอายุ การมีส่วนร่วมในสังคม ระดับตำแหน่งหน้าที่การงานก่อนเกษียณอายุ และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 ราย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของผู้เกษียณอายุ ได้แก่ ความสมดุลของรายรับกับรายจ่าย ระดับตำแหน่งหน้าที่การงานก่อนเกษียณอายุ ระยะเวลาหลังเกษียณอายุ การมีส่วนร่วมในสังคม และสถานภาพทางสุขภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เกษียณอายุที่มีส่วนร่วมในสังคมมากจะมีความพึงพอใจใช้ชีวิตมากกว่าผู้เกษียณที่มีส่วนร่วมในสังคมน้อย และผู้เกษียณที่มีรายรับกับรายจ่ายสมดุลกัน จะมี

ความพึงพอใจในชีวิตมากกว่าผู้เกษียณที่มีรายรับกับรายจ่ายไม่สมดุลกัน และผู้เกษียณอายุที่มีสถานภาพทางสุขภาพดีจะปรับตัวได้ดีกว่าผู้ที่มีสุขภาพไม่ดี

ดารณีย์ ศรีสวัสดิ์คูด (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเตรียมการเกษียณอายุราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรมพลศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 50-60 ปี จำนวน 97 ราย ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีการเตรียมการเกษียณอายุในระดับปานกลางและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเตรียมการเกษียณอายุ คือ ความสัมพันธ์กับครอบครัวและความสัมพันธ์กับเพื่อน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ คือ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพทางตำแหน่ง สถานภาพทางสุขภาพ สถานภาพทางเศรษฐกิจ และความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงาน

วิไลพร ธรรมตา (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เกษียณอายุราชการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ คณาจารย์ที่เกษียณอายุราชการ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ถึงปี พ.ศ. 2539 จำนวน 87 คน จากทั้งหมด 141 คน พบว่า ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจคณาจารย์ที่เกษียณอายุราชการเป็นกลุ่มที่มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้สูงอายุโดยทั่วไปของไทย เนื่องจากมีระดับการศึกษาสูงจึงยังคงสามารถทำงานสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวได้ภายหลังเกษียณอายุราชการ ทั้งธุรกิจส่วนตัวและการรับเป็นอาจารย์พิเศษในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านสุขภาพก็พบว่าคณาจารย์ที่เกษียณอายุส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรง ความถี่ในการเข้ารับการรักษายาบาลมีน้อยครั้งมาก ถึงแม้มากเกินครั้งจะตอบว่ามีโรคประจำตัวก็ตามแต่ไม่ใช่โรคที่ร้ายแรงจนไม่สามารถทำงานได้ ขณะเดียวกันกลุ่มคณาจารย์เหล่านี้จัดเป็นกลุ่มผู้ใช้สมองไม่ใช่ผู้ใช้แรงงานเหมือนผู้สูงอายุไทยโดยทั่วไป ดังนั้นคณาจารย์เหล่านี้จึงประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจน้อยมาก และยังคงมีบทบาทสำคัญในด้านการทำงาน สังคม และครอบครัวอยู่เช่นเดิม

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนํานโยบายเกษียณอายุก่อนกำหนดไปปฏิบัติ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มพนักงานซึ่งมีคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในลำดับสุดท้ายของแต่ละส่วนงานเป็นระยะเวลา 2 ปี จากการประเมิน 3 ปี พบว่า นโยบายเกษียณอายุก่อนกำหนดไม่บรรลุวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายตามที่ต้องการกลับเป็นพนักงานที่ต้องการพักผ่อน กลุ่มที่เบื่องาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด ส่วนเหตุผลที่ต้องการปลดภาระ

หนี้สินกลับมีความสำคัญรองลงมา และการตัดสินใจเข้าหรือไม่เข้าร่วมโครงการนั้นเป็นการตัดสินใจด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมาคือปรึกษาครอบครัว ส่วนการเชิญชวนของผู้บังคับบัญชามีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

### 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการเกษียณอายุงานก่อนกำหนด (early retirement) คนส่วนใหญ่ในสังคมมักมีทัศนคติว่า คนสูงอายุจะมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เชื่องช้า ไม่มีการปรับตัวทำให้คนสูงอายุไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนในด้านการเลื่อนตำแหน่ง หรือการฝึกฝนความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม เพราะเกรงว่าจะไม่คุ้มกับการลงทุน นอกจากนี้สังคมยังมีความเชื่อว่า คนหนุ่มสาวจะมีการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ในขณะที่คนสูงอายุจะไม่ยืดหยุ่น ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และไม่ชอบเสี่ยงด้วยประการทั้งปวง ซึ่งจากทัศนคติดังกล่าวเป็นเหตุให้นายจ้างส่วนใหญ่ไม่ต้องการว่าจ้างผู้สูงอายุเข้าทำงาน รวมทั้งมักบีบบังคับให้คนสูงอายุมีการเกษียณอายุก่อนกำหนด

โดยปกติทั่วไปองค์กรมักประสบปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร บางครั้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างของอัตรากำลัง และสภาพการจ้างงาน นำไปสู่การปลดพนักงานออกจนก่อให้เกิดผลกระทบหลายอย่างในสังคม ดังนั้นเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการปลดพนักงานออก องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงมักนิยมใช้วิธี “การเกษียณอายุก่อนกำหนด” (early retirement) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนของพนักงาน เพื่อรักษาสถานภาพของงานและเพื่อลดจำนวนแรงงาน ในกรณีองค์กรจะใช้สิ่งล่อใจในเรื่องของเงินโบนัส และการเพิ่มเงินบำเหน็จบำนาญให้ ปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการเกษียณอายุก่อนกำหนดก็คือ เงื่อนไขทางด้านผลประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับ อันได้แก่สิ่งจูงใจทางการเงินและค่าตอบแทนต่างๆ อุปสรรคที่สำคัญมากต่อการที่พนักงานจะตัดสินใจเกษียณอายุก่อนกำหนดก็คือ สภาวะเงินเฟ้อ (inflation) ที่จะเกิดขึ้นในภายภาคหน้าและอาจส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตในวัยชรา อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจของสำนักงานแรงงานแห่งชาติอเมริกาในปี ค.ศ. 1985 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่โดยเฉพาะเพศชายมีแนวโน้มที่จะเลือกการเกษียณอายุงานก่อนกำหนด โดยมีเหตุผลชักนำในเรื่องของเงินค่าตอบแทนและเหตุผลส่วนบุคคล เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ และความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น

เหตุผลที่สำคัญต่อการตัดสินใจที่จะเกษียณอายุงานก่อนกำหนดในสังคมอเมริกันก็คือเงินค่าตอบแทน ซึ่งเป็นคำอธิบายของ Merton ที่ว่าในสังคมอเมริกัน จุดมุ่งหมายทางวัฒนธรรมที่

สำคัญที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในชีวิต และเครื่องวัดความสำเร็จก็คือ ทรัพย์สินที่สะสมไว้ ดังนั้นในสังคมอเมริกันเงินจึงมีความสำคัญในตัวเอง อย่างมากและยังเป็นสัญลักษณ์แห่งเกียรติยศและชื่อเสียงด้วย

สำหรับในประเทศไทย องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ก็ได้มีการนำเอาวิธีการเกษียณอายุงานก่อนกำหนดมาใช้ โดยเอกชนจะมีสิ่งล่อใจคิดว่าภาครัฐ ไม่ว่าจะป็นเงินตอบแทน หรือการพัฒนาบุคคลไปสู่งานใหม่ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากแนวคิดที่แตกต่างกันในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานในภาครัฐมักจะเลือกเกษียณอายุก่อนกำหนด อันเนื่องมาจากความไม่พอใจในงานมากกว่าที่จะเกษียณอายุก่อนกำหนดเพราะต้องการเงินบำเหน็จบำนาญ

ในช่วงปี 2542-2543 เป็นช่วงที่หน่วยงานซึ่งเป็นสถาบันการเงินได้นำการเกษียณอายุก่อนกำหนดมาใช้ โดยมีเหตุผลด้านการลดค่าใช้จ่ายเรื่องบุคลากร และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเสริมศักยภาพในการแข่งขันและสร้างกำไร ทั้งนี้ธนาคารเห็นว่าค่าใช้จ่ายพนักงานนั้นเป็นต้นทุนของธนาคารที่กระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การจะใช้หลักการใดการทำงานได้ผลผลิตต่ำก็จะให้ออกจากการทำงานของธนาคารในประเทศไทยคงไม่เหมาะสมนัก ดังนั้นหลายธนาคารจึงได้นำวิธีการต่าง ๆ ที่จะชักชวนให้พนักงานเข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดด้วยการให้ผลตอบแทนต่าง ๆ ในสภาพที่น่าพึงพอใจเพื่อต้องการให้บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการต้องออกไปจากสถาบันแห่งนั้นด้วยมิตรภาพ (ผู้จัดการ, 7 มีนาคม 2543)

ในการศึกษาครั้งนี้ เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เข้าร่วมโครงการ “ไทยพาณิชย์ร่วมใจ” นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านจำนวนเงินช่วยเหลือที่ได้รับจากโครงการ พนักงานธนาคารได้คำนึงและพิจารณาอย่างดีแล้วว่า การได้รับเงินช่วยเหลือจากโครงการตามเกณฑ์ที่กำหนด มีความเหมาะสมและสูงกว่าเงินบำเหน็จที่พนักงานจะได้รับ หากพนักงานรายนั้นต้องหมดสภาพการเป็นพนักงานเพราะเกษียณอายุ 60 ปี

2) ปัจจัยด้านอาชีพ การที่พนักงานตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเพราะเหตุผลจากปัจจัยตามข้อแรกแล้ว พนักงานมีความมั่นใจว่าเมื่อพ้นสภาพจากพนักงานธนาคารแล้ว จะสามารถหางานทำใหม่ได้ หรือมีงานในอาชีพใหม่รองรับแล้ว การตัดสินใจจึงไม่สร้างผลกระทบด้านรายได้จากที่เคยได้รับจากธนาคารแต่ประการใด

3) ปัจจัยด้านปัญหาการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารส่วนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามภาระกิจที่ธนาคารมอบหมาย (เช่นพนักงานที่มีผลงานเกรด C) จึงมีแรงกดดันทำให้ไม่มีความมั่นใจในอนาคตของตนเอง หรือพนักงานส่วนหนึ่งอาจมีแรงกดดันจากสภาพการทำงาน

ประจำวันที่ไม่อาจปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน หรือไม่สามารถประกอบอาชีพในภาคธุรกิจการเงินและการให้บริการแก่ลูกค้าได้ จึงมีแรงกดดันจนส่งผลให้พนักงานรายนั้นต้องตัดสินใจเข้าร่วมโครงการกับธนาคาร

4) ปัจจัยด้านปัญหาส่วนตัวหรือครอบครัว พนักงานธนาคารที่เข้าร่วมโครงการเพราะมีปัญหาส่วนตัว อาทิ ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านภาระหนี้สินจำนวนมาก และใกล้เกษียณอายุ เป็นต้น หรือมีปัญหาภายในครอบครัว เช่น การแยกกันอยู่กับบุคคลภายในครอบครัวอันสืบเนื่องมาจากสถานที่ทำงานกับภูมิลำเนาของตนเองห่างไกลกัน เป็นต้น

## 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่เข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดในเขต จังหวัดเชียงใหม่ เชียงรายและลำพูน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 71 ตัวอย่าง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการรวบรวมเอกสารอ้างอิงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ และการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้น

### 2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถามนั้น จะถูกวิเคราะห์และแปรผล ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพการทำงานขณะเข้าร่วมโครงการไทยพาณิชย์ร่วมใจ สถานภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน และข้อมูลด้านผลดีผลเสียหลังจากเข้าร่วมโครงการ จะใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่สะสม และค่าร้อยละ ส่วนคำถามที่แสดงตัวเลขเชิงปริมาณจะถูกนำหาค่าเฉลี่ย

2) ข้อมูลความคิดเห็นโดยประมาณค่า (rating scale) ที่ประกอบด้วย

2.1) เหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ที่มีระดับการตัดสินใจ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อย และน้อยที่สุด แต่ละระดับการตัดสินใจถูกกำหนดคะแนนเพื่อใช้ในการประมวลผล ดังนี้ ระดับการตัดสินใจ มากที่สุด 5 คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับไม่แน่ใจ 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน และระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย



2.2) ความคิดเห็นต่อผลดีของการเข้าร่วมโครงการ และความคิดเห็นผลเสียของการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ที่มีระดับความเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ไม่แน่ใจ น้อย และน้อยที่สุด แต่ระดับความเห็นถูกกำหนดคะแนนเพื่อใช้ในการประมวลผล ดังนี้ ระดับความเห็นมากที่สุด 5 คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับไม่แน่ใจ 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน ระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย