

การวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*
THE ANALYSIS OF WORK MOTIVATION FACTORS AMONG
EMPLOYEES OF COMMERCIAL BANK IN SURAT THANI PROVINCE

สุภาวดี สุทธิรักษ์

Supawadee Sutthirak

สมนึก เลิศแก้ว

Somnuk Leardkeaw

บุญพริกา ไจระจำง

Buntarika Jaikrajang

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

Prince of Songkla University Surat Thani Campus, Thailand

e-mail: Somnuk.l@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของปัจจัย
จูงใจของกลุ่มพนักงานธนาคาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 512 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบ
แบ่งชั้นตามสัดส่วนของกลุ่มธนาคาร จำนวน 11 ธนาคาร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ
แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง

ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยจูงใจ (MOTIV) และ ปัจจัยอนามัย (HYGIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ
0.37 และ 0.36 ตามลำดับ โดยพบว่าปัจจัยจูงใจมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมาก
ไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและ 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้าน
ความก้าวหน้าในงาน 4) ด้านความสำเร็จของงาน และ 5) ด้านการยอมรับนับถือ โดยลำดับที่
1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 2 ตัวแปรเท่ากับ 0.79 รองลงมา เท่ากับ 0.76 0.72 และ
0.69 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยอนามัยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและการบริหาร 2) ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน 4) ด้านค่าตอบแทน และ 5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าน้ำหนัก
องค์ประกอบเท่ากับ 0.78 0.74 0.72 0.71 และ 0.63 ตามลำดับ ค่าความสอดคล้องของข้อมูล

* Received 25 June 2020; Revised 1 January 2021; Accepted 7 January 2021

กับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่ามีความสอดคล้องกันโดยการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) = 53.144, $df = 30$, $p = 0.006$, มีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.979, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.961, ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMSEA) = 0.039 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ปัจจัยอนามัย, ปัจจัยจูงใจ, องค์ประกอบเชิงยืนยัน, ธนาคารพาณิชย์

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the second confirmatory factor of motivation among bank employees in Surat Thani province. The sample group used in the research was 512 employees of Siam Commercial Bank of Thailand working in branches of Surat Thani province. The sample group was selected by using stratified random sampling according to the proportion of bank groups with 11 banks. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using second order confirmatory element analysis.

The results showed that:

Motivational Factors (MOTIV) and Hygiene Factors (HYGIN) had the factor loading of 0.37 and 0.36 respectively. The factor loading of the motivation factors was arranged in descending order of their value as follows: 1) the job characteristics 2) responsibility 3) job progress 4) job success and 5) recognition. The first had the loading factor equal to 2 variables with the value of 0.79 followed by 0.76 0.72 and 0.69, respectively. For the Hygiene factors, the factor loading was arranged in descending order of their value as follows: 1) policy and administration 2) personal life condition 3) work environment 4) compensation and 5) relationship with colleagues. The values of factor loading were 0.78, 0.74, 0.72, 0.71 and 0.63, respectively. The congruence of the data and the empirical data were found to be consistent by testing the Chi-square = 53.144, $df = 30$, $p\text{-value} = 0.006$ with statistical significance. Considering the Goodness-of-Fit Index (GFI) = 0.979, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.961, and Standard Root Mean Square Residual (RMSEA) = 0.039, it indicates that the model is consistent with the empirical data.

Keywords: Motivation, Hygiene Factors, Motivational Factors, Confirmatory Factor Analysis, Commercial Bank

บทนำ

ธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารพาณิชย์ได้ร่วมกันพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกลางของระบบการชำระเงินแบบใหม่ที่เรียกว่า “พร้อมเพย์” ซึ่งได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2560 และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นมาโดยตลอดเนื่องจากความสะดวกรวดเร็วในการโอนเงินที่ผู้ใช้บริการพร้อมเพย์สามารถใช้หมายเลขต่าง ๆ เป็นตัวแทน (proxy) ของเลขที่บัญชีธนาคาร เช่น หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หมายเลขทะเบียนนิติบุคคล ทำให้ง่ายต่อการจดจำ ส่งผลให้ยอดลงทะเบียนผู้ใช้บริการและการใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เปิดให้บริการ มียอดลงทะเบียนบริการพร้อมเพย์ของประชาชนทั้งสิ้น 41.4 ล้านหมายเลข (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2561) มีปริมาณธุรกรรมสะสมทั้งสิ้น 218.1 ล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 9.6 แสนล้านบาท (ข้อมูล ณ 3 พฤษภาคม 2561) (สมिता เอื้อฤทธิพร, 2561) ความก้าวหน้าของนวัตกรรมทางการเงินกับการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีของรัฐทำให้พฤติกรรมการใช้เงินของคนเกี่ยวข้องกับการดิจิทัลมากขึ้น และทำให้เงินสดเริ่มมีบทบาทน้อยลง คนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีในการใช้บริการทางการเงินใหม่ ๆ และคุ้นเคยกับ "การใช้จ่ายผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)" เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต internet banking/mobile banking QR code ที่เป็นทางเลือกให้คนทำธุรกรรมการเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และมีต้นทุนการทำธุรกรรมถูกลง สำหรับ "เงิน" ก็เริ่มมีรูปแบบเป็นดิจิทัล (e-money) ที่ใช้งานผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet) หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (mobile wallet) ได้ (ฐิตติมา ชูเชิด, 2561) ภูมิคุ้มกันของระบบธนาคารพาณิชย์ หากดูจากความสามารถในการทำกำไรซึ่งเป็นรากฐานของความมั่นคงนั้น จะเห็นว่าแหล่งรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์คือสินเชื่อซึ่งเติบโตตามภาวะเศรษฐกิจ แม้ในช่วงที่ผ่านมาจะมีการแข่งขันลดค่าธรรมเนียม E-payment หรือให้ฟรีในบางประเภท แต่ภาพรวมค่าธรรมเนียมดังกล่าว ยังคงเป็นส่วนที่เล็กเทียบกับรายได้จากสินเชื่อ นอกจากนี้การปรับพฤติกรรมลูกค้าให้มาใช้ E-payment ยังช่วยลดต้นทุนแฝงจากการให้บริการเงินสดลงได้และเมื่อพัฒนา E-payment กับ Digital banking ให้กลมกลืนไปในชีวิตประจำวันก็จะช่วยรักษาและขยายฐานลูกค้าให้อยู่กับธนาคารได้มากขึ้นเป็นผลดีกับทั้งผู้บริโภคและธนาคารพาณิชย์ (ธาริทธิ์ ปิ่นเปี่ยมรัชฎ์, 2561)

แบรนอินไซด์ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่าเดือนพฤศจิกายน 2561 มีสาขานาการทั้งระบบอยู่ที่ 6,734 สาขา ลดลง 327 สาขาจากปลายปี 2558 อยู่ที่ 7,061 สาขา โดยธนาคารที่เปิดสาขามากที่สุดคือ ธนาคารกสิกรไทยปิด

สาขาไป 136 สาขา รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ปิดไป 100 สาขา และธนาคารกรุงไทย ปิดสาขาไป 94 สาขา แต่แบงก์ใหญ่ที่เพิ่มสาขาคือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพิ่มขึ้น 28 สาขา และธนาคารกรุงเทพเพิ่มขึ้น 25 สาขาซึ่ง นายอาทิตย์ นันทวิทยา กรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ SCB กล่าวอย่างชัดเจนในงาน 2020 SCB VISION ว่า ผลประกอบการปี 2017 ที่ผ่านมาลดลงจากปี 2016 พอสมควร ส่วนหนึ่งเพราะโครงสร้างรายได้ของธนาคารเริ่มเปลี่ยนจากเดิมมีรายได้จากค่าธรรมเนียมประมาณ 30% และรายได้จากดอกเบี้ย 70% แต่สัดส่วนรายได้จากค่าธรรมเนียมกำลังลดลงเรื่อย ๆ จากเทคโนโลยีที่เข้ามาแทนที่ ต้องสร้างสมดุลใหม่ของผลประกอบการในอนาคต SCB จะต้องพัฒนาขึ้นด้วยกลยุทธ์ Going Upside Down สำหรับการปรับลดสาขาและพนักงาน ถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะเกิดขึ้นใน 3 ปีนี้ เพราะการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความเร็ว ลดต้นทุนและใช้เทคโนโลยี จะเริ่มจากแนวทางการลดขนาดขององค์กร (Lean the Bank) จากเดิมมีพนักงาน 27,000 คน และสาขา 1,153 สาขา แต่จะไม่ใช้วิธีการปลดพนักงานจำนวนมาก เพราะปกติมีพนักงานออกจากงานประมาณ 3,000 คนต่อปี จึงจะใช้การลดรับพนักงานใหม่เป็นหลัก จากปัจจุบันมีสาขาที่ธุรกรรมเกิดขึ้นน้อยและโดยเฉลี่ย 1 สาขาจะมีพนักงาน 10-12 คน นอกจากลดจำนวนสาขาได้แล้ว ยังลดจำนวนพนักงานประจำสาขาเหลือ 5-6 คน และเสริมด้วยบริการ Digital แทน (แบรนอินไซด์, 2561) ซึ่งจากทิศทางและแนวโน้มในการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จะเห็นว่าส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมทั้งพนักงานจะต้องทำงานภายใต้ความตึงเครียดทางการแข่งขันและการลดต้นทุนขององค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมในการแข่งขันขององค์กรย่อมจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างคุ้มค่า (แบรนอินไซด์, 2561)

ทฤษฎีสองปัจจัยได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Fredrick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950–1960 ด้วยคำถามที่มีต่อพนักงานที่ว่า พนักงานต้องการอะไรจากการทำงาน ต้องการเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น หรือต้องการความปลอดภัยในชีวิต ความสัมพันธ์และการเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน โอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพหรือสิ่งอื่น ๆ เพื่อที่จะทำให้มีผลการทำงานที่ดีที่สุด Herzberg ได้วิจัยโดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวนประชากร 200 คนจากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง Pittsburg พบว่าพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีกับพนักงานที่มีทัศนคติไม่ดีต่อองค์กรมีความรับผิดชอบในการทำงานแตกต่างกัน Fredrick Herzberg ค้นพบว่าลักษณะบางอย่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การทำงานด้วยตนเอง และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น ในขณะที่ปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในงาน เช่น นโยบายขององค์กร การดูแลความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือน

เป็นต้น ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและมักรู้จักในชื่อ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factors Theory, Motivation-Hygiene Theory และ Two Factors Theory หัวใจสำคัญของทฤษฎีสองปัจจัยคือความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัยหรือปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยสำคัญต่องานและปัจจัยด้านสุขอนามัยเช่นเดียวกับปัจจัยภายนอก ดังนั้น ปัจจัยจูงใจจะดำเนินการเพื่อเพิ่มและปรับปรุงความพึงพอใจในงานเท่านั้น ในขณะที่ปัจจัยด้านสุขอนามัยทำงานเพื่อลดความไม่พอใจในงาน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในอุตสาหกรรม เพราะเป็นการรวมตัวกันของปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกของแต่ละบุคคลที่สามารถครอบคลุมทฤษฎีแรงจูงใจอื่น ๆ ซึ่งหากเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีความต้องการของ McClelland และทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจของ Herzberg ซึ่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน การเติบโต การส่งเสริมให้เจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ การยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการทำงานด้วยตนเอง ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจของ Herzberg มีส่วนคล้ายกับการทำให้เกิดขึ้นเองและการเห็นคุณค่าในตนเองของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และความต้องการการเติบโตของ Alderfer รวมถึงความต้องการของ McClelland ส่วนปัจจัยอนามัยของ Herzberg ซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์กับเพื่อน ชีวิตส่วนตัว มีความสอดคล้องกับการเป็นเจ้าของของ Maslow ความต้องการความเกี่ยวข้องของ Alderfer และความต้องการด้านการเป็นพันธมิตรของ McClelland ปัจจัยสถานะภายใต้ปัจจัยด้านสุขอนามัยนั้นคล้ายคลึงกับ Need for Power ภายใต้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland ในที่สุด การจ่ายเงินและผลประโยชน์ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายและการบริหารของบริษัทนั้นสอดคล้องกับความต้องการด้านความปลอดภัยและสรีรวิทยาของ Maslow และความต้องการดำรงอยู่ของ Alderfer ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจต่าง ๆ แล้ว พบว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่ครอบคลุมความต้องการภายในและภายนอกขั้นพื้นฐานของพนักงานในองค์กรมากที่สุดสำหรับการจูงใจให้พนักงานมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น (Yusoff, W.F.W, et al, 2013) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานพบว่านอกเหนือจากการจูงใจโดยการใช้เงินเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานแล้ว ยังพบว่าการให้ความไว้วางใจ การให้ความเคารพ การได้รับความคาดหวังที่สูง การได้รับการยอมรับ การได้รับการชมเชย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในขณะที่การศึกษายังพบว่าการจัดการอย่างมีกลยุทธ์และนโยบายจูงใจพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน พนักงานยังให้ความสนใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น การให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และสินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์ ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้เพียง

พอที่จะกระตุ้นให้พนักงานแสดงออกถึงศักยภาพที่แท้จริงและผลักดันให้พนักงานทุ่มเทในการทำงานให้ดีที่สุด ทั้งนี้ยังพบว่าพนักงานรู้สึกสนุกกับงานที่ทำในทุกวันและพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมานั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจต่าง ๆ ที่ทางองค์กรจัดหาให้ตลอดทั้งปี (Sarpong, L., 2016) กิจกรรมทั้งหมดขององค์กรเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน การดำเนินงานตามกลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญ ได้แก่ จำนวนพนักงาน ความเป็นมืออาชีพ และคุณสมบัติที่เหมาะสมของพนักงาน รวมทั้งสมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ความสามารถ ความรู้ และทักษะ ทั้งนี้ความเต็มใจในการทำงานประเภทใดประเภทหนึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับของแรงจูงใจและวิธีการทำงานของพนักงานเอง การออกแบบและการใช้โปรแกรมสร้างแรงบันดาลใจที่มีประสิทธิภาพและประหยัดควรเป็นหนึ่งในบทบาทสำคัญของแต่ละองค์กร โปรแกรมสร้างแรงบันดาลใจที่ไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมมีผลกระทบในทางลบต่อพนักงานและไม่ได้กระตุ้นให้พวกเขามุ่งมั่นเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด (Zámečník, R., 2014) โดยแรงจูงใจของพนักงานธนาคารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในระดับสูง (Petcharack, P., 2014)

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยคาดว่าจะประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์หรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกันเพื่อนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมต่อการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวนทั้งสิ้น 11 แห่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม AMOS ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

จำนวน 512 ตัวอย่าง ใช้วิธีการพิจารณาจากปัจจัยแฝง ตามคำแนะนำของ Hair et al. (2019) ระบุว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ควรไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง เนื่องจากขนาดตัวอย่างที่น้อยเกินไปจะไม่เพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้อัตราส่วนของหน่วยตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 10 – 20 ต่อ 1 พารามิเตอร์หรือตัวแปรสังเกตได้ (Osborne, J. W., and Costello, A. B., 2004) โดยงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 32 ตัวแปร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจึงควรใช้จำนวน 320 – 640 ตัวอย่าง ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น 11 ชั้นตามรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sample) ตามสัดส่วนของพนักงานธนาคารในแต่ละธนาคารทุกสาขาทั่วทั้งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากธนาคาร 11 แห่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ชื่อธนาคารพาณิชย์	ชื่อย่อ	จำนวน (สาขา)	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	BAY	10	11.63	60
2	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	BBL	13	15.12	77
3	ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)	CIMBT	1	1.16	6
4	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	KBANK	11	12.79	65
5	ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	KKP	1	1.16	6
6	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	KTB	19	22.09	13
7	ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	LHFG	1	1.16	6
8	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	SCB	14	16.28	83
9	ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	TCAP	8	9.30	48
10	ธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน)	TISCO	1	1.16	6
11	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	TMB	7	8.14	42
รวม			86	100	512

ที่มา: สมาคมธนาคารจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2562

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโมเดลแรงจูงใจในการทำงานได้พัฒนามาจาก Herzberg (1987) และ Rožman et al (2017) แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจ มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ด้านการยอมรับนับถือ มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ด้านความรับผิดชอบ มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร และ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร

2.2 องค์ประกอบด้านปัจจัยอนามัย มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ด้านนโยบายและการบริหาร มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร และด้านสภาพชีวิตส่วนตัว มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ด้านปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) จำนวน 39 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยนำทฤษฎีสองปัจจัยของ Fredrick Herzberg มาใช้ในการสร้างข้อคำถาม แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานธนาคาร ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการวัดองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจ มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัด 5 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการวัดองค์ประกอบด้านปัจจัยอนามัย มีทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัด 5 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of item Objective Congruence: IOC) ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.837

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แก้ไขไปทดลองใช้ (try-out) จำนวน 30 ชุด เพื่อคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach's ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.952 จำแนกออกเป็นด้านปัจจัยเชิงใจและปัจจัยอนามัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.924 และ 0.925 ตามลำดับ

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บในสาขาของธนาคารโดยเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ ขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานธนาคารที่พอจะสะดวกเวลาทำงานทำแบบสอบถามและขอรับกลับในวันเดียวกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 -30 พฤศจิกายน 2562

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ และร้อยละของข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อตรวจสอบว่ามีความเหมาะสมในการนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป

5.2 วิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานกลุ่มธุรกิจธนาคารกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยใช้โปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบว่าองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 512 ตัวอย่าง จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 25 และเพศหญิงร้อยละ 75 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 46.87 รองลงมา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 29.68 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 53.50 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 44.50 ด้านระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.70 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 18.60 ด้านตำแหน่งงานพบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานบริการทางการเงิน ร้อยละ 33.80 รองลงมา เป็นพนักงานด้านบัญชี (เปิด – ปิดบัญชี) ร้อยละ 24.20 ด้านรายได้พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 –

30,000 บาท ร้อยละ 58.20 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001–40,000 บาท ร้อยละ 22.30 และด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานธนาคารระหว่าง 7 – 10 ปี ร้อยละ 41.01 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงานธนาคารระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 31.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเอน (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

องค์ประกอบแรงจูงใจ ในการทำงาน	สัญลักษณ์	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
				Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
ปัจจัยจูงใจ	MOTIV	4.403	.433	-.686	.108	.448	.215
ด้านความสำเร็จของงาน	MAC	4.458	.514	-.599	.108	-.245	.215
ด้านการยอมรับนับถือ	MRA	4.397	.540	-.596	.108	.379	.215
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	MWI	4.423	.530	-.641	.108	-.124	.215
ด้านความรับผิดชอบ	MRE	4.494	.525	-.779	.108	.054	.215
ด้านความก้าวหน้าในงาน	MPG	4.320	.602	-.844	.108	.734	.215
ปัจจัยอนามัย	HYGIN	4.393	.445	-.651	.108	.272	.215
ด้านค่าตอบแทน	HCO	4.391	.542	-.537	.108	-.170	.215
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	HIR	4.508	.547	-1.010	.108	1.036	.215
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	HWC	4.423	.562	-.813	.108	.810	.215
ด้านนโยบายและการบริหาร	HCP	4.414	.547	-.816	.108	.567	.215
ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	HPL	4.195	.663	-.626	.108	.113	.215
องค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงาน	MOBK	4.398	.417	-.566	.108	.064	.215

จากตารางที่ 2 พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.508, 4.494, 4.458, 4.423 และ 4.414 ตามลำดับ ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาด้านย่อยพบว่า

ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยอนามัย หากพิจารณารายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดของปัจจัยจูงใจได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดของปัจจัยอนามัยได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ จากการแจกแจงตัวแปรโดยส่วนใหญ่มีค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่มาก โดยค่าความเบ้ของตัวแปรสังเกตได้มีค่าอยู่ระหว่าง -1.010 ถึง -.537 และค่าความโด่ง มีค่าอยู่ระหว่าง -.245 ถึง 1.036 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงกับโค้งปกติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ตามตัวแบบสมการโครงสร้างของตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปรากฏดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

	HPL	HCP	HWC	HIR	HCO	MPG	MRE	MWI	MRA	MAC
HPL	1									
HCP	.606**	1								
HWC	.565**	.565**	1							
HIR	.460**	.474**	.576**	1						
HCO	.466**	.559**	.506**	.440**	1					
MPG	.490**	.520**	.465**	.463**	.483**	1				
MRE	.412**	.469**	.459**	.454**	.524**	.599**	1			
MWI	.480**	.508**	.438**	.423**	.518**	.594**	.639**	1		
MRA	.456**	.490**	.427**	.363**	.416**	.600**	.537**	.547**	1	
MAC	.418**	.491**	.429**	.370**	.506**	.535**	.579**	.562**	.619**	1

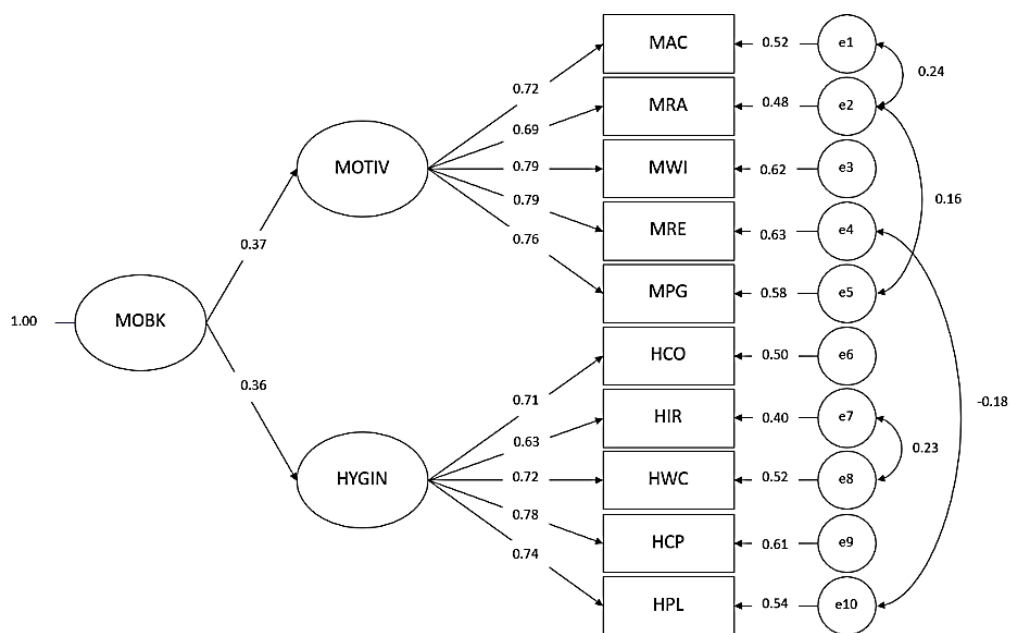
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดในภาพรวมทุกคู่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.363 ถึง 0.639 ซึ่งความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของตัวแปรสังเกตได้แต่ละกลุ่มทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์สูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายนอกกลุ่มเล็กน้อยซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเนื่องจากมีความสัมพันธ์ภายในกลุ่มสูงกว่าภายนอกกลุ่ม

โดยมีค่าความสัมพันธ์ในกลุ่มอยู่ระหว่าง 0.440 ถึง 0.606 และมีค่าความสัมพันธ์นอกกลุ่มอยู่ระหว่าง 0.363 ถึง 0.524

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองขององค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี (MOBK) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (MOTIV) และปัจจัยอนามัย (HYGIN) ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้



Chi-Square=53.144, df=30, p-value=0.006, RMSEA=0.039, GFI=0.979, AGFI=0.961

ภาพที่ 1 แสดงแผนภาพความสัมพันธ์ตามการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลแรงจูงใจในการทำงานมี 2 องค์ประกอบหลัก มีจำนวนองค์ประกอบย่อย 32 องค์ประกอบ ผลการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square) = 53.144, df = 30, p = 0.006, มีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.979, ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.961, ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMSEA) = 0.039 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งมีผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงาน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบโมเดลแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			R ²
	b	SE	t	
การวิเคราะห์องค์ประกอบอันดับแรก				
ปัจจัยจูงใจ (MOTIV)				
MAC	0.72	-	-	0.516
MRA	0.69	0.061	16.772**	0.480
MWI	0.79	0.068	16.565**	0.620
MRE	0.79	0.068	16.556**	0.625
MPG	0.76	0.078	16.052**	0.581
ปัจจัยยอมจำน้ย (HYGIN)				
HCO	0.71	-	-	0.505
HIR	0.63	0.069	13.009**	0.395
HWC	0.72	0.071	14.867**	0.518
HCP	0.78	0.069	16.088**	0.611
HPL	0.74	0.083	15.148**	0.541
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง				
องค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงาน (MOBK)				
MOTIV	0.37	0.054	6.945**	0.255
HYGIN	0.36	0.050	7.217**	0.285
Chi-Square=53.144, df= 30, p-value=0.006, CFI=0.991, GFI=0.979, AGFI=0.961, RMR=0.007, RMSEA=0.039				

ผลการจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 องค์ประกอบ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งสองมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยจูงใจ (MOTIV) และปัจจัยยอมจำนน (HYGIN) มีค่าเท่ากับ 0.37 และ 0.36 ตามลำดับ โดยพบว่าปัจจัยจูงใจมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้านความก้าวหน้าในงาน 4) ด้านความสำเร็จของงาน และ 5) ด้านการยอมรับนับถือ โดยลำดับที่ 1 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 2 ตัวแปรเท่ากับ 0.79 รองลงมา 0.76 0.72 และ 0.69 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยยอมจำนนมีค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและการบริหาร 2) ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ด้านค่าตอบแทน และ 5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.78 0.74 0.72 0.71 และ 0.63 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยอนามัย โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.37 รองลงมาคือด้านปัจจัยอนามัย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.36 ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีความใกล้เคียงกันมาก แสดงให้เห็นว่าทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญในระดับที่ใกล้เคียงกันและเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานของพนักงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu and Onwuegbuzie ที่ได้ทำการสำรวจการทำงานของครูในประเทศจีน พบว่าการจูงใจให้ครูทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยควบคู่กัน (Liu, S., Onwuegbuzie, A. J., 2014) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Manjunath and Vijayalakshmi ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของพนักงานธนาคารทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศอินเดีย พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยอนามัยเพียงเล็กน้อย เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยจูงใจที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าปัจจัยอนามัยเพียงเล็กน้อย เป็นสาเหตุมาจากปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ พนักงานได้รับมอบหมายงานตรงตามความถนัด งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายและน่าสนใจ และ 2) ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง พนักงานมีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานสามารถปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท 3) ด้านความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ พนักงานมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานได้รับการประเมิน การปรับเงินเดือนและโบนัสประจำปีอย่างยุติธรรมและเหมาะสม และพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ 4) ด้านความสำเร็จของงาน ได้แก่ การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที และการได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานสำคัญ และ 5) ด้านการยอมรับนับถือ ได้แก่ หัวหน้างานยอมรับในความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของพนักงาน

และผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน ในขณะที่เดียวกันหากพิจารณาด้านปัจจัยอนามัย ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าปัจจัยจิตใจเพียงเล็กน้อย เป็นสาเหตุมาจากปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Manjunath, S., and Vijayalakshmi, U., 2014) องค์กรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งพนักงานมีสภาพชีวิตส่วนตัวที่ดีแล้วจะสามารถลดความไม่พอใจในการทำงานของพนักงานได้ และพนักงานจะหันไปให้ความสนใจกับแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย 1) ด้านนโยบายและการบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายที่เหมาะสม พนักงานเข้าใจนโยบายและการบริหารเป็นอย่างดี พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร และองค์กรมีโครงสร้างการบริหารและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับสภาพการทำงานปัจจุบัน 2) ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ได้แก่ พนักงานมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีเวลาว่างเพียงพอต่อการดูแลสุขภาพร่างกาย เช่น การออกกำลังกาย การอ่านหนังสือ เป็นต้น รวมทั้งพนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตอย่างสมบูรณ์ และพนักงานมีเงินออมสำหรับการใช้จ่ายในอนาคต 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ องค์กรได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างเหมาะสม พนักงานรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 4) ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ พนักงานได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งพนักงานยังได้รับสิทธิต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนด และ 5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ พนักงานรู้สึกมีความสุขเมื่อปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร ยินดีที่จะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghodrati and Tabar ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความสนใจในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่ง (Ghodrati, H., and Tabar, R. G., 2013) ในขณะที่ Chileshe and Haupt ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง คุณภาพชีวิต ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญ (Chileshe, N. and Haupt, T. C., 2010) เช่นเดียวกับผลวิจัยของ Osabiya พบว่าการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้ดีขึ้นจะต้องอาศัยแรงจูงใจประเภทต่าง ๆ ที่หลากหลาย ได้แก่ การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การให้รางวัล การให้คำชมเชยในโอกาสต่าง ๆ (Osabiya, BJ., 2015)

สรุป

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีความสัมพันธ์มากในการเป็นแรงจูงใจในการทำงาน คือด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยอนามัย แสดงให้เห็นว่าทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญในระดับที่ใกล้เคียงกันและเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่อย่างจำกัด เพื่อใช้ในการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยอนามัย ซึ่งหากองค์กรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานจะทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าต่อการลงทุนในการพัฒนาและบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร อันจะส่งผลให้การทำงานของพนักงานขาดประสิทธิภาพเนื่องจากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอและเหมาะสม สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งพนักงานมีสภาพชีวิตส่วนตัวที่ดีแล้ว จะสามารถลดความไม่พอใจในการทำงานของพนักงานได้ และพนักงานจะหันไปให้ความสนใจกับแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

สามารถนำไปจัดเรียงลำดับความสำคัญและความต้องการปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการเสริมสร้างปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยให้เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมุ่งผลลัพธ์คือสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ นอกจากนี้องค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์สามารถนำผลจากการเรียงลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรที่จะศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยจำแนกตามเจเนอเรชั่น หรือ วิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ หรือวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของพนักงานในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ หรือวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกในเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรของภาครัฐและภาคเอกชน

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา ชูเชิด. (2561). เมื่อคนเริ่มไม่ใช้เงินสด นโยบายการเงินจะได้รับผลกระทบอย่างไร? ธนาคารแห่งประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 20 พฤษภาคม 2562 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_e_04Jan2019.aspx.
- ธาริทธิ์ ปันเปี่ยมราษฎร์. (2561). สำนักรวมศูนย์กับระบบธนาคารพาณิชย์ไทยกับปัจจัยเสี่ยงปี 2562. เรียกใช้เมื่อ 15 ธันวาคม 2562 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_26Dec2018.aspx.
- แบรนด์อินไซด์. (2561). 4 ปีผ่านไปธนาคารในไทยลดสาขากว่า 300 แห่ง แล้วพนักงานแบงก์-ลูกค้าต้องปรับตัวอย่างไร? เรียกใช้เมื่อ 22 มกราคม 2562 จาก <https://brandinside.asia/bank-branch-decrease-digital-banking-growth/>.
- แบรนด์อินไซด์. (2562). ทำไม SCB ต้องลดสาขา-พนักงาน? คำตอบอยู่ที่การปรับโครงสร้างครั้งใหญ่ในช่วง 3 ปีจากนี้. เรียกใช้เมื่อ 22 มกราคม 2562 จาก <https://brandinside.asia/scb-transformation-2020-scb-vision/>.
- สมิตา เอื้อฤทธิพร. (2561). การชำระเงิน เรื่องไม่เล็กที่ธุรกิจมักมองข้าม (ตอนที่ 1) ธนาคารแห่งประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 20 พฤษภาคม 2562 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_11Jun2018.aspx.
- Chileshe, N. and Haupt, T. C. (2010). The effect of age on the job satisfaction of construction workers. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 8(1), 107-118.
- Ghodrati, H., and Tabar, R. G. (2013). A study on effective factors on employee motivation. *Management Science Letters*, 3(1), 1511-1520.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8 ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, September – October, 5-16.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Liu, S., Onwuegbuzie, A. J. (2014). Teachers' Motivation for Entering the Teaching Profession and Their Job Satisfaction: A Cross-Cultural Comparison of China and Other Countries. *Learning Environ Res*, 17, 75-94.

- Manjunath, S., and Vijayalakshmi, U. (2014). Critical Analysis of Motivators and Hygiene Factors with Special Reference to Employees of Private and Public Sector Banks in India. *International Journal in Management and Social Science*, 2(6), 28-32.
- Osabiya, BJ. (2015). The effect of employees' motivation on organizational performance. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 7(4), 62-75.
- Osborne, J. W., and Costello, A. B. (2004). Sample size and subject to item ratio in principal components analysis. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 9(11), 126-131.
- Petcharack, P. (2014). A Comparative Analysis of factors determining motivational level of employees working in commercial banks in Kohat. *International Journal of Business and Management*, 5(12), 1833-3850.
- Rožman, M., Treven, S., and Čančer, V. (2017). Motivation and Satisfaction of Employees in the Workplace. *Business Systems Research*, 8(2), 14-25.
- Sarpong, L. (2016). Effects of Motivation on the Performance of Employees of Ecobank Ghana Limited : Knust Branch and Stadium Branch. *Journal of Business Theory and Practice*, 4(1), 111-124.
- Yusoff, W.F.W. (2013). HERZBERG'S Two Factors Theory on Work Motivation: Does its Work for Today's Environment. *Global Journal of Commerce and Management Perspective*, 2(5), 18-22.
- Zámečník, R. (2014). The measurement of employee motivation by using multi-factor statistical analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 851-857.