

แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร

MOTIVATION AFFECTING TO MORALE IN WORKING OF EMPLOYEES IN DEBT COLLECTION DEPARTMENT OF AEON THANA SINSAP (THAILAND) PUBLIC COMPANY LIMITED BANGKOK BRANCH

สิริกัญญา บุญศิริ¹ และ วชระ ยี่สุนเทศ²

SIRIKANYA BOONSIRI AND WACHARA YEESUNTED

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจและขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานครโดยใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-ANOVA) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Regression

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 195 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุ 36-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ประจำต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท สถานภาพโสด และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี ระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มีระดับความสำคัญมากประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนปัจจัยค่าจูง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านที่มีระดับความสำคัญมากประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงานด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ระดับขวัญและกำลังใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านเจตคติในการปฏิบัติงานด้านความผูกพัน ด้านความสามัคคี และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการประกอบด้วย

¹ นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.022 0.028 0.028 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ ; ปัจจัยค้ำจุน ; ขวัญและกำลังใจ

ABSTRACT

The objectives of the study were to study the personal factors, motivational factors, and morale factors affecting to working of employees in debt collection department of AEON Thana Sinsab (Thailand) Company Limited Bangkok Branch. The data collection has been through the employees of debt collection department in the number of 195 participants by using simple random sampling method. The questionnaire was used for data analysis. The statistics to be applied is percentage, mean, t-test, One-way ANOVA, and regression analysis.

The findings indicated that most of participants are females, age between 36 – 45 years old, bachelor degree graduated, personnel's income per month below 20,000 baht, single, and 5 – year experience in working. The result found that the motivation affecting to morale in working of employees is excellent considering each aspect showed the importance aspects consisted of the achievement, responsibility, job description, acceptance, advancement. The hygiene factors is at a medium level considering each aspect showed the importance consisted of working environment, job security, relationship with supervisors, whereas policy and administration, administration method of supervisors and salary are at a medium level. The morale is at a high level considering each aspect. it found that the overall is at a high level included attitude, relationship, unity significantly. The results of hypothesis testing found that different personal factor, gender, marital status, income, education, working experience did not effect on morale in working, besides the motivation related to morale of employees consisting of Sig value of job description, responsibility, working environment was 0.022, 0.028, and 0.028 respectively.

Keywords: Motivation Factor ; Hygiene Factor ; Morale

บทนำ

จากความนิยมใช้บัตรเครดิตกันและสินเชื่อบุคคลอย่างแพร่หลายในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยหรือสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย ต่างใช้แผนการตลาดเชิงรุกเพื่อหวังที่จะรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้ได้มากที่สุด รวมไปถึงบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non Bank) ที่มีบทบาทมากใน

ตลาดบัตรเครดิตที่มีการแข่งขันสูงด้วยเศรษฐกิจที่ดีขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้หลายๆ ธุรกิจเติบโตดีขึ้นตามการใช้จ่ายของผู้บริโภค ธุรกิจบัตรเครดิตถือเป็นอีกหนึ่งตลาดที่มีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นตั้งแต่ในช่วงปลายปี 2560 โดยคาดการณ์ว่าปริมาณใช้จ่ายบัตรเครดิตทั้งระบบ Bank และ Non Bank จะมีโอกาสเติบโตไม่ต่ำกว่า 6% นอกจากนี้ ยังคาดว่าปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตของระบบธนาคารพาณิชย์จะเติบโตขึ้น 5.5% ในปี 2561 นี้ ขณะเดียวกันการแข่งขันมี

ความเข้มข้นขึ้นตามการใช้จ่ายที่ดีขึ้นเนื่องจากแต่ละธนาคารต้องเดินหน้ารถตลาดอย่างหนักด้วยกลยุทธ์ต่างๆการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ทำให้วงการธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลต่างต้องแข่งขันกันอย่างมากระหว่างธนาคารที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานขณะเดียวกันก็ต้องรักษาบุคลากรดั้งเดิมที่มีอยู่ให้มีจิตใจปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพดังนั้นการสร้างแรงจูงใจจึงเป็นวิธีการสำคัญที่องค์กรจะนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการนำเอาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจุบันบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจให้บริการทางการเงินต่างๆ บริษัทมีเป้าหมายที่จะให้บริการที่สะดวกสบายแก่ลูกค้าผ่านการใช้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆซึ่งปัจจัย ที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นคือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเต็มกำลังความสามารถมีความพึงพอใจในการทำงานมีความพร้อมและมีความเต็มใจมีความกระตือรือร้นทุ่มเทให้กับองค์กรและมีความสุขในการทำงาน ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆจะต้องวางแผนพัฒนานโยบายต่างๆขององค์กรที่จะสนับสนุนและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอันที่จะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจสูงสุดเพราะขวัญและแรงจูงใจรวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการทำงานหากพนักงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดีแล้วย่อมได้ผลงานที่มีคุณภาพเสร็จทันตามกำหนดเวลาและท้ายที่สุดประโยชน์จะเกิดต่อองค์กรและพนักงานโดยตรง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจให้แก่ พนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยแรงจูงใจและขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สินบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) และแนวคิดทฤษฎีของขวัญและกำลังใจ

2. ด้านประชากร

การศึกษครั้งนี้ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 195 คน

3. ด้านเวลา

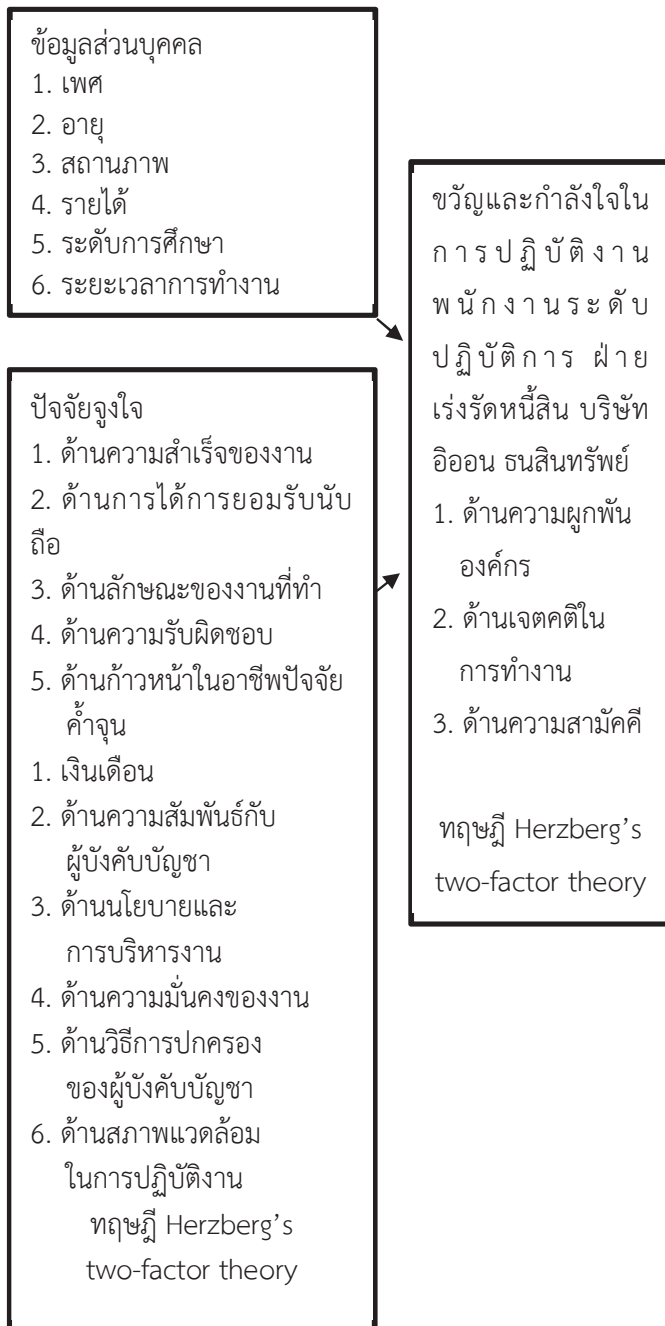
ดำเนินการศึกษาเดือน มิถุนายน 2561 ถึง กันยายน 2561

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการวิจัยได้โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฟรดริก เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) และแนวคิดทฤษฎีของขวัญและกำลังใจโดยได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้วนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการสอบถามในเรื่อง ด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียวข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานครโดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนนแบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความสำคัญมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความสำคัญมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความสำคัญปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความสำคัญน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความสำคัญเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจโดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนนแบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความสำคัญมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความสำคัญมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความสำคัญปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความสำคัญน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบ

แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

มีความสมบูรณ์ครบถ้วนและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามและหาประสิทธิภาพของแบบสอบถามโดยการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามศึกษาหลักการและกำหนดประเด็นของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ตรวจสอบแบบสอบถามเบื้องต้นนำแบบสอบถามปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและทำการทดสอบความตรง (validity) หาความสอดคล้อง ของวัตถุประสงค์และเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ราย และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทดสอบความน่าเชื่อถือ จำนวน 30 ชุด แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา มีความน่าเชื่อถือเท่ากับ .903 ซึ่งเป็นค่าอยู่ระหว่าง 0.936-0.955

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	30

จากตารางที่ 1 นำแบบสอบถามมานำมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) กับกลุ่มตัวแทนจำนวน 30 คน มีความน่าเชื่อถือเท่ากับ.903

วิธีการเก็บข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตนเองดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยเพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและ ตัวแปรต่างๆ
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ให้ระบุสถิติที่ใช้เช่น t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) Coefficient Regression

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 195 คน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สินที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และเพศชายจำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 36.40 จำแนกได้เป็นผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51 อายุรองลงมามีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และอายุระหว่าง 46-55 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.59 จำแนกเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 68.72 รองลงมาเป็นผู้มีสถานภาพสมรส จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และเป็นผู้มีสถานภาพหย่า/หม้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51 การศึกษาแบ่งออกได้เป็นจบระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.59 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 และเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ

3.59 ด้านรายได้ประจำต่อเดือนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 45.64 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาทจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และมีผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 และในด้านระยะเวลาการทำงานมีพนักงานอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.95 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็น 27.18 ต่ำกว่า 5 ปี เป็นผู้ที่มีอายุงาน จำนวน 5-10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49 และเป็นผู้ที่มีอายุงานตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ

สรุปข้อมูลแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก 5 รายการประกอบด้วย

ด้านความสำเร็จของงานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยการมีวินัยในการทำงานมีการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังเพื่อความสำเร็จของงาน การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยพนักงานมีความเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานของส่วนรวมการได้รับมอบอำนาจหน้าที่เพียงพอกับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ทำพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องรอบคอบในการปฏิบัติงานหน่วยงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานตามลำดับ

ด้านการได้การยอมรับนับถือพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยเพื่อนร่วมงานเชื่อถือศรัทธาต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้บังคับบัญชายอมรับในความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานตามลำดับ

ด้านก้าวหน้าในอาชีพพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยพนักงานได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานอยู่เสมอพนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับผลงาน ตามลำดับ

สรุปข้อมูลปัจจัยค่าจ้างของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก 3 รายการและอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการประกอบด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากประกอบด้วยสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยพร้อมด้วยการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้กับพนักงานห้องทำงานอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการทำงานเป็นสัดส่วนตามลำดับ

ด้านความมั่นคงของงานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากประกอบด้วยหน่วยงานที่ทำงานอยู่มีความมั่นคงพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไร้ความกังวลใจในการทำงานตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ทำงานอย่างเต็มที่ ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยนโยบายการดำเนินงานในหน่วยงานมีความชัดเจนจึงทำให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายหน่วยงานมีการบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยไม่ปล่อยปัญหาให้ผ่านไปตามกาลเวลาตามลำดับ

ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญแก่พนักงานเท่าเทียมกันผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานตามลำดับ

ด้านเงินเดือนพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางประกอบด้วยเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ ตามลำดับ

ข้อมูลขวัญและกำลังใจ

สรุปผลขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย

ด้านเจตคติในการปฏิบัติงานพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและนโยบายของหน่วยงาน พนักงานมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น พนักงานมีความตั้งใจทุ่มเทความรู้ความสามารถทำงานที่รับผิดชอบเพื่อความเจริญก้าวหน้าให้กับหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อพนักงานพบปัญหาในองค์กรพนักงานยินดีแก้ไขอย่างรวดเร็วตามลำดับ

ด้านความผูกพันกับองค์กรต่อองค์กรพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยพนักงานมีความซื่อสัตย์ พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ พนักงานมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรตามลำดับ

ด้านความสามัคคีพบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยพนักงานสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข พนักงานคิดว่างานที่ทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยและทีมงานสามารถแก้ปัญหาด้วยกันได้ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อขวัญและกำลังใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สินบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ศูนย์กรุงเทพมหานครผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Regression พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจประกอบด้วยด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.022 0.028 0.028 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สินผู้ศึกษามีประเด็นที่นำมาอภิปรายประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ทำพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องรอบคอบในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก อันเนื่องจากลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติต้องใช้ความรอบคอบเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบบริษัทและพรบ.ทวงถามหนี้ 2558 ซึ่งมีผลต่อการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าและนำไปสู่ผลงานแก่พนักงานโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา ชัยวัฒนาพานิช (2555 : 53) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทกรีน เดลี่ ฟู้ดส์ จำกัด พบว่าด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.022

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่อทำงานของส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ที่ระดับมาก อันเนื่องจากการมีบรรยากาศการทำงานแบบกัลยาณมิตรจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรักความสามัคคีร่วมกันแก้ปัญหาต่างๆ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมซึ่งสอดคล้องกับปัญญา ชัยวัฒนาพานิช (2555: 42-43) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรีน

เดลี ฟุตส์ จำกัด พบว่าด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.028

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยพร้อมด้วยการ จัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้กับพนักงานอันเนื่องจาก สถานที่ปฏิบัติงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานอย่างเพียงพอ และมีอุปกรณ์ป้องกันอันตราย จะส่งผลต่อความพึงพอใจ แก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลธิ์ เรียบร้อย (2553 : 67) ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานกะฝ่าย ผลิตโอเลฟินส์ บริษัท ปตท.เคมีคอล จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.028

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญ และกำลังใจ พนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) มหาชน (จำกัด) ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานผู้บังคับบัญชา ควรให้คำชมเชยกับพนักงานที่มีวินัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมของพนักงานที่มีวินัยจะส่งผลต่อการทำงาน ทำให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อพนักงาน สามารถทำงานได้สำเร็จจึงทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงานควรไว้วางใจและศรัทธาเพื่อนพนักงานทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและมีคุณค่าแก่เพื่อนร่วมงาน และเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทีมงาน

ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ผู้บังคับบัญชา ควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความรอบคอบ ในการทำงานช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นและลดความ

ผิดพลาดในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานกับพนักงาน

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบผู้บังคับบัญชาควร ให้คำชมเชยหรือรางวัลแก่พนักงานที่เสียสละเวลาทำงานและความสุขส่วนตัวเพื่องานส่วนรวมทำให้ทีมงานมีผลงานได้ตาม เป้าหมาย

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำกับพนักงานในการทำงาน เพื่อเพิ่มทักษะและสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองทำให้เกิด การพัฒนาศักยภาพของตนเองมากขึ้นและจะเป็นโอกาส ก้าวหน้าในการทำงานในอนาคตต่อไป

ปัจจัยด้านด้านเงินเดือนองค์กรควรจ่าย ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถก่อให้เกิด ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดขวัญและกำลังใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดปัญหา ต่างๆและสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะช่วย ลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านความมั่นคงของงานองค์กรควรมี กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ พนักงานให้บริการที่มีคุณภาพและร่วมกันสร้างภาพพจน์ที่ดี ให้องค์กรส่งผลต่อการดำเนินกิจการทำให้ผู้ปฏิบัติงานใน องค์กรเกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกมั่นคง

ปัจจัยด้านนโยบายและบริหารงานองค์กรควร มีนโยบายการดำเนินงานที่มีความชัดเจนเพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาและพนักงานทุกระดับชั้นทราบเป้าหมายใน การทำงานทำให้เป็นประโยชน์ในการวางแผนอย่างมีระบบ สามารถกำหนดตัวชี้วัดเพื่อความสำเร็จของงาน

ปัจจัยด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมกับพนักงานไม่ ให้ความสำคัญกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมากเกินไปผู้บังคับบัญชาที่ ปกครองด้วยความยุติธรรมจะได้รับการเคารพนับถือ พฤติกรรมไม่ยุติธรรมจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
สถานที่ทำงานควรจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายเพื่อให้
พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย สถานที่ทำงาน
ต้องอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี บรรยากาศเอื้ออำนวย
ต่อการทำงานไม่แออัดเกินไปและมีการจัดสัดส่วนของ
หน่วยงานต่างๆเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศให้ทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยลักษณะโดยใช้กลุ่มประชากร
เพื่อเปรียบเทียบบุคลากรในองค์กรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน
ได้แก่พนักงานชั่วคราว บุคลากรสายปฏิบัติงาน
กลุ่มผู้บริหาร เป็นต้น
2. ศึกษาวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนโดยใช้ทฤษฎีในกลุ่มแรงจูงใจอื่น เช่น ทฤษฎี
ลำดับความต้องการของ Maslow

เอกสารอ้างอิง

- ปัญญา ชัยวัฒนาพานิช. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรีนเดลี ฟู้ดส์ จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปรีชาธิ บุญไธสง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขต 32. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พลสิทธิ์ เรียบร้อย. (2553). ขวัญและกำลังใจของพนักงานกะฝ่ายผลิตโอเลฟินส์ บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).
การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อนุตร์ พูลพัฒนา. (2554). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มาเลเซีย เอ็นจิน คอมโพเน้น (ประเทศไทย)
จำกัด. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยศวัฒน์ พงษ์ผลชัยสาร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย
จำกัด (มหาชน). วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2558. มหาวิทยาลัยราช
ภัฏลำปาง ลำปาง.
- สุชาดา นิล ผาย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองหนองคาย.
วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. ปีที่ 11 ฉบับที่ 54 กรกฎาคม – ธันวาคม 2557. มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสกลนคร สกลนคร.
- เอกพงษ์ ณรงค์ศักดิ์. (2559). ปัจจัยการเพิ่มผลผลิตของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ภาคการตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2559.
- Davis and Keith. (1981). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*, 11th ed. New York, NY: McGraw-Hill.
- Davis and Ralph C. (1951). *Fundamentals to top management*, 6th ed. New York, NY: McGraw-Hill.
- Herzberg and Frederick. (1959). *The Motivation to work*. 6th ed. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Flippo and Edwin B. (1971). *Principle of personnel*. 11th ed. New York, NY: McGraw-Hill.